



ConSol Software GmbH

ConSol CM/Ticketing Benutzerhandbuch (Kurzversion)

Version 6.16

Inhalt

1	CM/Ticketing	3
1.1	Dieses Handbuch	3
1.2	Das System CM/Ticketing	3
1.3	Logins der Standardbearbeiter	6
1.4	Integriertes Tutorial	8
1.5	Benutzeroberfläche	10
1.5.1	Standard-Dashboard	10
1.5.2	Umfangreiches Dashboard	10
1.5.3	Arbeitsbereich	12
1.5.4	Vorgangsbereiche	14
1.5.5	Workflow-Aktivitäten	16
1.5.6	Kommunikation	22
1.5.7	FAQs	24
1.5.8	Neuigkeiten	26
1.5.9	Eingangskanäle	27
1.5.10	Zeitbuchungen	28
1.5.11	Kundenportal CM/Track	29
1.6	Handlungen in den Prozessen	32
1.6.1	Ticket erstellen	34
1.6.2	FAQ erstellen	35
1.6.3	Neuigkeit erstellen	37
1.6.4	Aufgabe erstellen	39
1.6.5	Kontakt erstellen	40
1.6.6	Kunden-Login erstellen	41
1.6.7	Zeitbuchungen erfassen	43
1.6.8	Zeitbuchungen exportieren	45
2	Appendix	46
2.1	Marken	46
2.2	Glossar	47

1 CM/Ticketing

Herzlich Willkommen in Ihrem ConSol CM/Ticketing-System. Diese Umgebung wurde basierend auf der Business-Prozess-Management-Applikation ConSol CM entwickelt und bietet Ihnen eine pragmatische Lösung für die Kernprozesse Ihrer Ticket- und/oder Fallbearbeitung. Die implementierten Prozesse umfassen:

- Tickets
- Aufgaben
- FAQs & News

1.1 Dieses Handbuch

CM/Ticketing bietet Ihnen einen Überblick über das ConSol CM/Ticketing-System, so dass Sie schnell die Basisprozesse kennenlernen und mit dem System arbeiten können. Beginnen Sie mit dem Abschnitt [Benutzeroberfläche](#).

Standard-Logins, die Sie nutzen können, um selbst mit dem System zu arbeiten, finden Sie in Abschnitt [Logins der Standardbearbeiter](#).

Alle im Dokument enthaltenen Abbildungen sind lediglich **Beispielausprägungen**. Ihr persönliches System kann aufgrund der Individualisierung abweichen.

1.2 Das System CM/Ticketing

Mit ConSol CM/Ticketing können Sie Ihre Tickets bzw. Fälle aus allen Bereichen erstellen, bearbeiten und verfolgen. Grundlage für das hier vorgestellte Kernsystem ist eine anpassbare Lösung auf Basis des ConSol CM, welche Prozesse zur Ticket- und Fallbearbeitung sowie zur Aufgabenverfolgung enthält. Zudem können interne und externe FAQs in einer Wissensdatenbank gespeichert und Neuigkeiten allen Bearbeitern mitgeteilt werden.

ConSol CM ermöglicht dabei die Erfassung, Bearbeitung, Dokumentation und Verwaltung sämtlicher Tickets/Fälle und Aufgaben – verknüpft mit einem zentralen Zugriff auf alle relevanten Informationen wie z. B. Kontaktdaten, E-Mails, Gesprächsprotokolle, Dokumente, Verweise u. ä. über den CM Web Client.

In den CM/Ticketing-Prozessen gibt es mehrere Arten von Vorgängen:

- **Ticket**

Ein Ticket oder auch Fall ist ein Vorgang (z. B. eine Anfrage) von einem Kontakt. Kontakte können Tickets über CM/Track oder via E-Mail erstellen. Zusätzlich können die Bearbeiter im Web Client manuell Tickets anlegen, beispielsweise wenn der Kontakt den Vorgang telefonisch meldet.

- **Aufgabe**

Aufgaben, auch Tasks genannt, sind Einzelschritte, die z. B. im Kontext der Bearbeitung von einem Ticket durchgeführt werden müssen.

- **Neuigkeiten**

Es gibt externe Neuigkeiten für Kunden und interne Neuigkeiten für Mitarbeiter. Jede Neuigkeit wird als Vorgang gehandhabt.

- **FAQ**

Frequently Asked Questions werden von zuständigen Mitarbeitern zur Verfügung gestellt und zeigen Lösungen für bekannte Aufgabenstellungen und Probleme, die bei der Bearbeitung neuer Probleme und Anfragen hilfreich sein können.

Die Vorgänge werden miteinander verknüpft, so dass die Beziehungen direkt ersichtlich sind und bei der Bearbeitung berücksichtigt werden können. Wenn beispielsweise ein Ticket in mehrere Subtickets aufgeteilt ist und das Hauptticket abgeschlossen wird, können automatisch alle verknüpften Tickets und Aufgaben abgeschlossen und die entsprechenden Kontakte der verknüpften Tickets über den Abschluss informiert werden. Gleichermaßen wird der Status der mit einem Ticket verknüpften Aufgaben direkt im Ticket angezeigt, so dass der Bearbeitungsfortschritt schnell ersichtlich ist. Die Verknüpfungen ermöglichen es, eine Hierarchie abzubilden.

Für jeden Vorgangstyp gibt es einen eigenen Prozess. Die Standardprozesse von CM/Ticketing können bei Bedarf angepasst bzw. erweitert werden. Die Prozesse bilden auch die Grundlage für die Zugangsberechtigungen. Sie können für jeden einzelnen Bearbeiter festlegen, auf welchen Prozess er Zugriff haben soll.

Neben den Vorgängen verfügt CM/Ticketing über eine Objektdatenbank. Sie umfasst im Standard ein generisches Datenmodell für Asset-Objekte mit drei Feldern. Die Datenmodelle können bei Bedarf angepasst bzw. erweitert werden. So können Objekte jeglicher Art mit den Tickets und Kontakten verknüpft werden, zu denen sie gehören.

Eine FAQ-Funktion unterstützt das Knowledge Management im Team. Die FAQ-Suche ist direkt im Ticket integriert, sodass der Bearbeiter schnell sehen kann, ob es schon eine Lösung für die Anfrage gibt. Zudem können FAQs über das Portal CM/Track auch den Kontakten zur Verfügung gestellt werden, um so den Kontakten Hilfe zur Selbsthilfe zu bieten.

Neben den Tickets, anhand derer Anfragen bearbeitet werden, gibt es noch FAQ- und Neuigkeiten-Vorgänge, mit denen FAQ-Einträge und Neuigkeiten verwaltet werden. Diese Vorgänge sind an bestimmte Berechtigungen geknüpft.

Die folgende Abbildung zeigt das Zusammenspiel der verschiedenen Vorgangstypen.

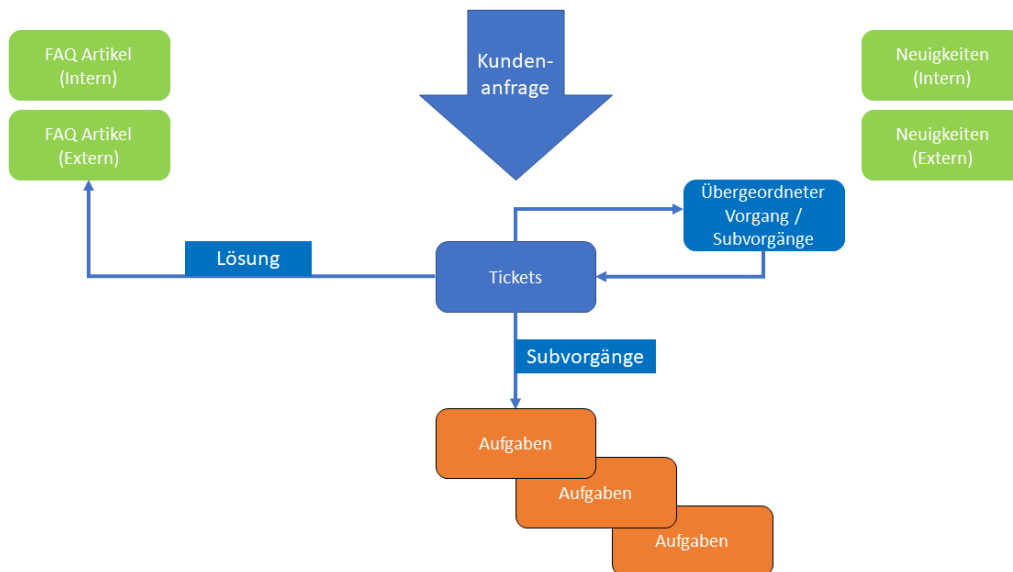


Abbildung 1: Vorgangstypen bzw. Queues im CM/Ticketing-System

Die folgende Abbildung zeigt übersichtlich die Leistungsmerkmale von CM/Ticketing, auf welche in den folgenden Kapiteln eingegangen wird.

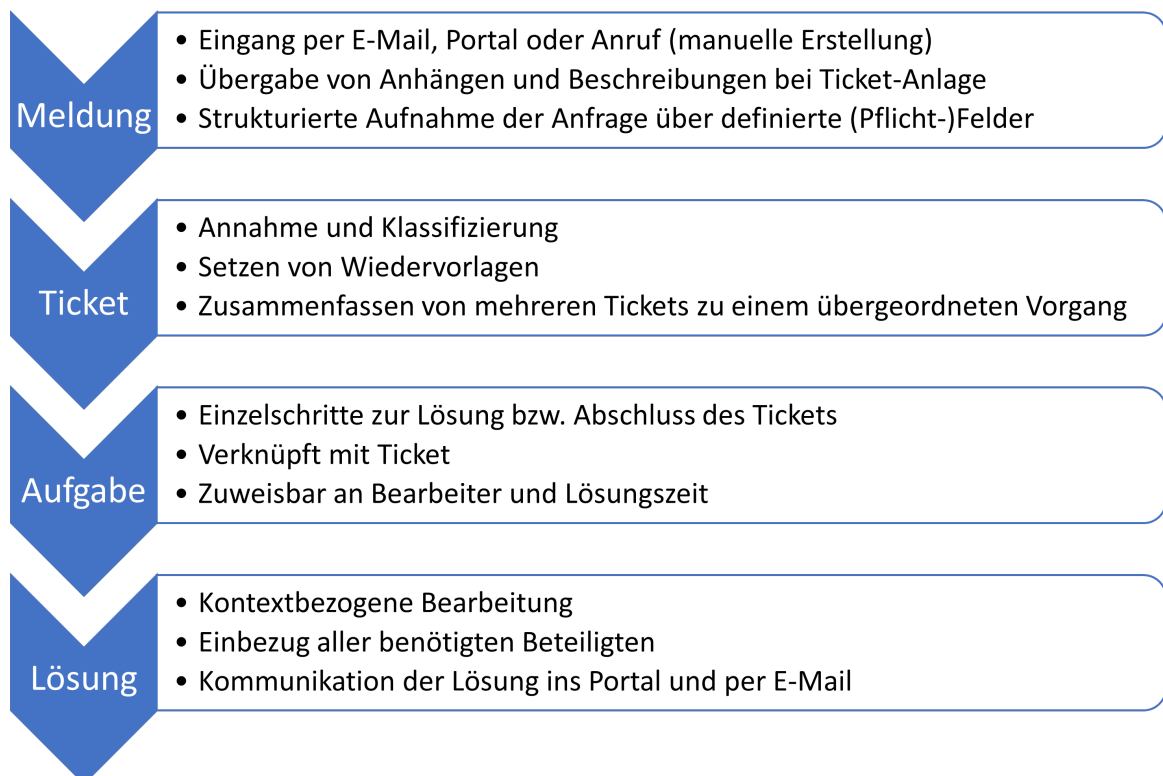


Abbildung 2: Funktionsumfang CM/Ticketing

1.3 Logins der Standardbearbeiter

Mit den folgenden **Logins** können Sie in der Standard-Variante der CM/Ticketing-Umgebung arbeiten:

Bearbeiter / Login	Rolle(n)	Berechtigungen
user	user	Vollzugriff auf Tickets Vollzugriff auf Aufgaben Vollzugriff auf Kundendaten Lesen interner FAQs Lesen interner Neuigkeiten
superuser	superuser assetAdmin importAdmin ebiaAdmin templateAdmin	Vollzugriff auf Tickets Vollzugriff auf Aufgaben Vollzugriff auf Kundendaten Vollzugriff auf Textvorlagen Vollzugriff auf Asset-Objekte (Ressourcen) Lesen externer und interner FAQs Lesen externer und interner Neuigkeiten
faqNewsUser	faqAdmin newsAdmin	Vollzugriff auf Neuigkeiten Vollzugriff auf FAQs

Zusätzliche **Rollen** und **administrative Benutzer**:

Rolle(n)	Berechtigungen
assetAdmin	Vollzugriff auf Asset-Objekte (Ressourcen)
importAdmin	Vollzugriff auf Import von Kundendaten über das Dashboard
ebiaAdmin	Vollzugriff auf CM/EBIA
faqAdmin	Vollzugriff auf interne FAQs Vollzugriff auf externe FAQs
newsAdmin	Vollzugriff auf externe Neuigkeiten Vollzugriff auf interne Neuigkeiten
processAdmin	Komplettes System administrieren inkl. Workflows
templateAdmin	Vollzugriff auf Textvorlagen

Rolle(n)	Berechtigungen
track (Portal)	Lesen, Bearbeiten und Erstellen von Tickets Lesen externer News Lesen externer FAQs Kein Bearbeiter, sondern Benutzerprofil für den Zugriff über das Portal, CM/Track
userAdmin	Benutzer & Rollen administrieren
keine Rolle ->User Nagios	Monitoring-Bearbeiter, wird nur von Monitoring Tools genutzt

1.4 Integriertes Tutorial

Wenn Sie sich zum ersten Mal in ConSol CM anmelden, bietet Ihnen das System ein integriertes Tutorial zur ersten Orientierung im System. Nutzen Sie diese Hilfe für einen ersten Einstieg - danach können Sie selbst mit der Arbeit mit dem System beginnen. Wählen Sie den Standardbearbeiter *user* für einen Benutzer, der im System Tickets/Fälle und Aufgaben bearbeiten kann.

Sie werden mit einer Übersichtsseite empfangen.

Über einen Klick auf das CM-Logo oben links können Sie jederzeit zu der Hauptansicht zurückkehren.

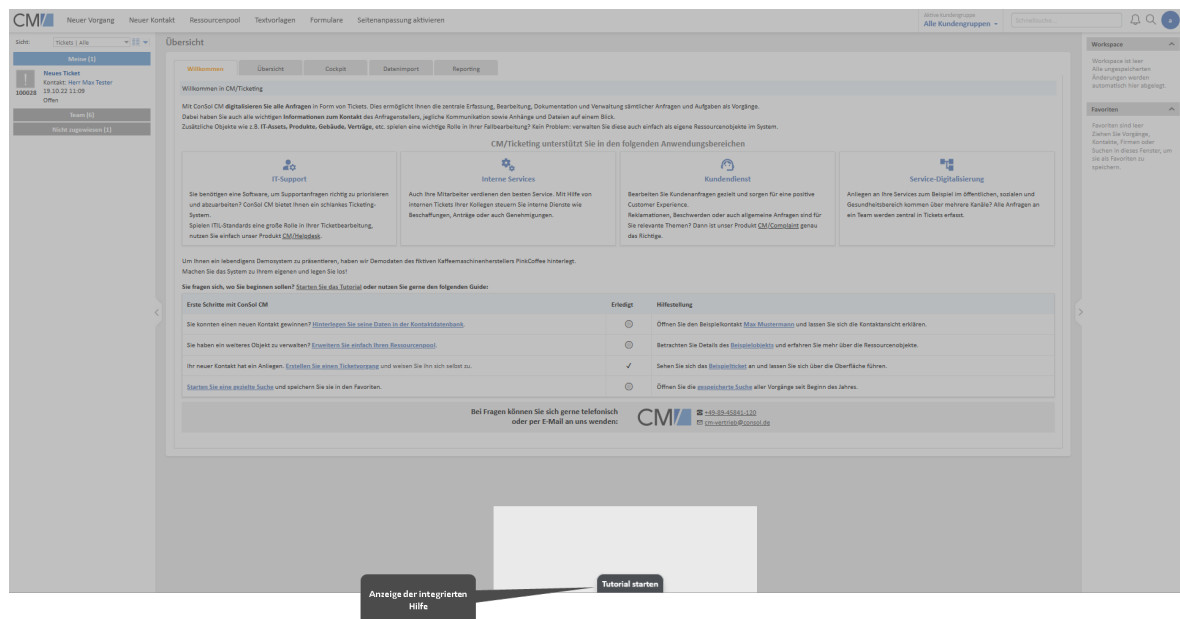


Abbildung 3: Übersichtsseite mit integrierter Hilfe unten

Ihnen steht zu jeder wichtigen Seite des Systems (also Startseite, Tickets, Kontakte, Asset-Objekte) eine gezielte Hilfe zur Verfügung.

Wenn Sie die integrierte Hilfe über den Button unten starten, führt Sie das System durch alle wichtigen Bereiche der Benutzeroberfläche.

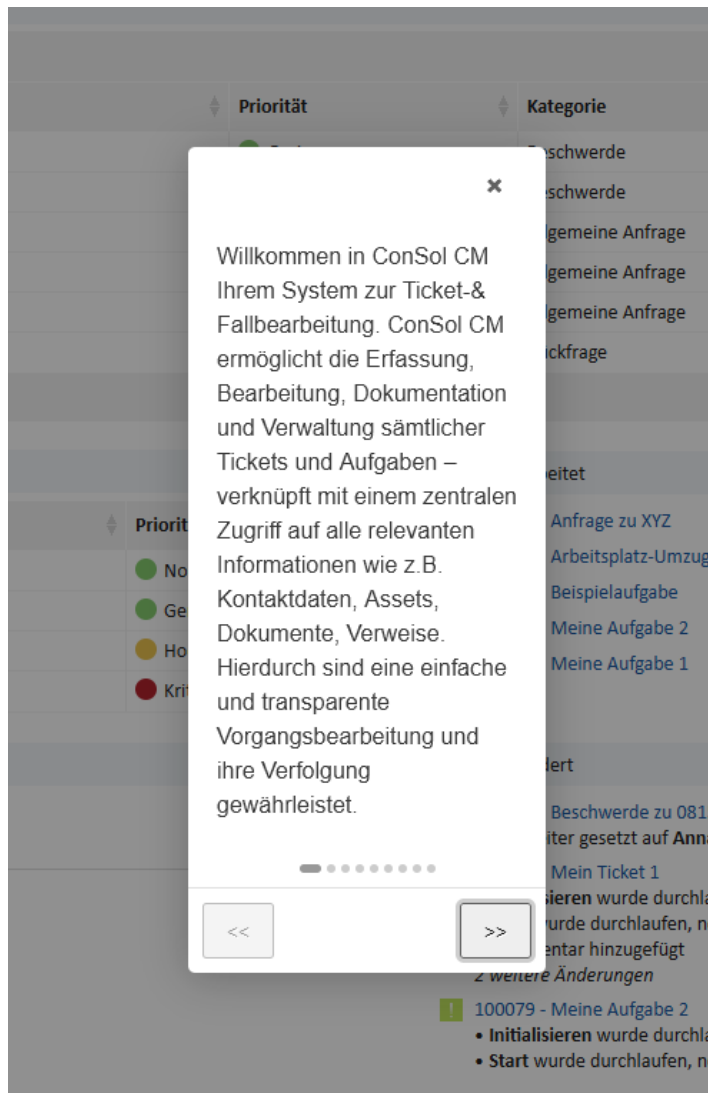


Abbildung 4: Start der integrierten Hilfe

1.5 Benutzeroberfläche

1.5.1 Standard-Dashboard

Wenn Sie sich angemeldet haben, sehen Sie im Hauptarbeitsbereich zunächst das Dashboard. Dieses gibt Ihnen einen Überblick über die Ticketsituation im System:

- Alle Tickets im System (1)
- Die zuletzt besuchten Objekte (2)
- Die letzten Änderungen im System (3)
- Interne Neuigkeiten (4); externen Neuigkeiten werden für Kunden im Portal angezeigt (siehe Abschnitt [Kundenportal CM/Track](#))
- Ihre aktuellen Aufgaben (5)

The screenshot shows the 'Übersicht' (Overview) dashboard. At the top, there are tabs for 'Übersicht' and 'Cockpit'. The main section is 'Alle Tickets', which contains a table with columns: Erstelldatum, Ticket, Priorität, Kategorie, Bereich, and Bearbeiter. Below this, there are four smaller sections: 'Meine offenen Aufgaben' (My open tasks), 'Neuigkeiten' (News), 'Zuletzt besucht' (Recently visited), and 'Zuletzt geändert' (Recently changed). Each section has a list of items with details like dates, titles, and priorities. Numbered callouts 1 through 5 are placed around the dashboard to highlight specific features: 1 points to the 'Alle Tickets' table, 2 points to the 'Zuletzt besucht' list, 3 points to the 'Zuletzt geändert' list, 4 points to the 'Neuigkeiten' section, and 5 points to the 'Meine offenen Aufgaben' section.

Abbildung 5: Dashboard für Standardbenutzer

1.5.2 Umfangreiches Dashboard

Wenn Sie sich als Benutzer mit umfangreichen Berechtigungen anmelden, erhalten Sie zusätzlich im zweiten und dritten Tab einen umfassenderen Überblick über das System mit KPIs, Prozessübersicht und der Möglichkeit zum Datenimport.

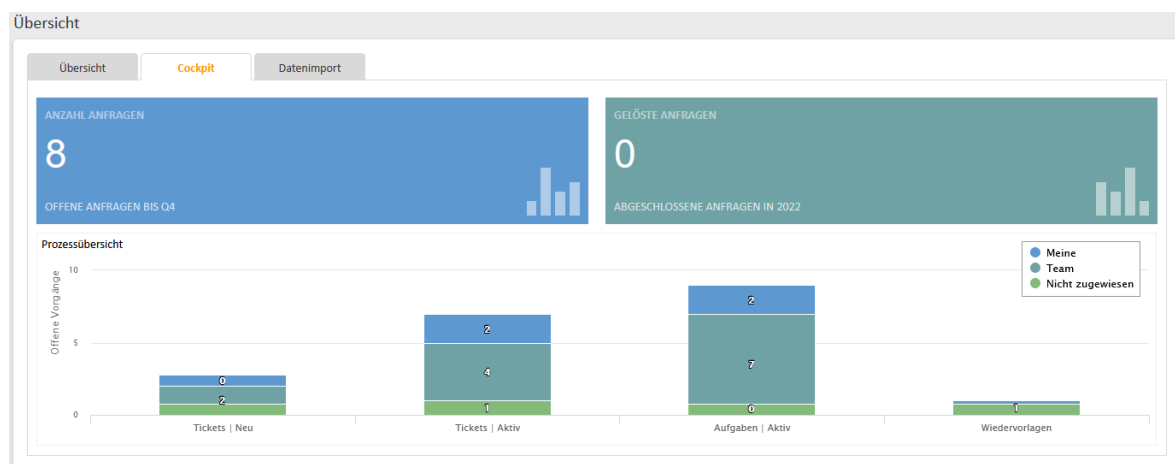


Abbildung 6: Dashboard für Benutzer mit umfangreichen Berechtigungen

1.5.3 Arbeitsbereich

Auf der linken Seite des Arbeitsbereiches finden Sie die Sichten in der Vorgangsliste (7). Diese stellen ToDo-Listen dar. Sie können mittels des Pull-Down Menüs am oberen Rand die Sicht auswählen, die für Ihre aktuelle Arbeit relevant ist.

Der Hauptarbeitsbereich (1) zeigt das Objekt, das Sie ausgewählt haben:

- Das Start-Dashboard
- Einen Vorgang
- Einen Kontakt oder eine Firma
- Eine Ressource (z. B. ein Asset wie Monitor, PC oder Verträge, verwaltete Gebäude, Projekte, etc.)

Wenn Sie einen Vorgang ausgewählt haben, können Sie ihn über die folgenden Aktivitäten bearbeiten:

- **Daten bearbeiten (2)**

Bearbeiten Sie die Daten des Vorgangs (Thema, Prozess, Datum, Felder usw.).

- **Workflow-Aktivitäten (4)**

Bewegen Sie den Vorgang über die Workflow-Aktivitäten durch den Prozess (siehe Abschnitt [Workflow-Aktivitäten](#)).

- **Workspace und Favoriten (5)**

Der Workspace ist ein Zwischenspeicher für nicht gespeicherte Änderungen z.B. bei Unterbrechung der Bearbeitung, so lange bis Sie sich ausloggen.

Sie können eigene Favoriten festlegen, z.B. wichtige Tickets, Kontakte oder definierte Detailsuchen. Fügen Sie diese per Klick auf den Button *Als Favorit speichern* oder per Drag & Drop zur Favoritenliste hinzu.

- **Kommentar erstellen, E-Mail schreiben oder Zeitbuchungen erfassen (6)**

Kommunizieren Sie mit internen und externen Beteiligten (siehe Abschnitt [Kommunikation](#)).

Für eine Einführung über Zeitbuchungen in Vorgängen, beachten Sie den Abschnitt [Zeitbuchungen](#).

Nutzen Sie die Schnell- oder Detailsuche (3), um Daten einfach und zielgerichtet aufzufinden.

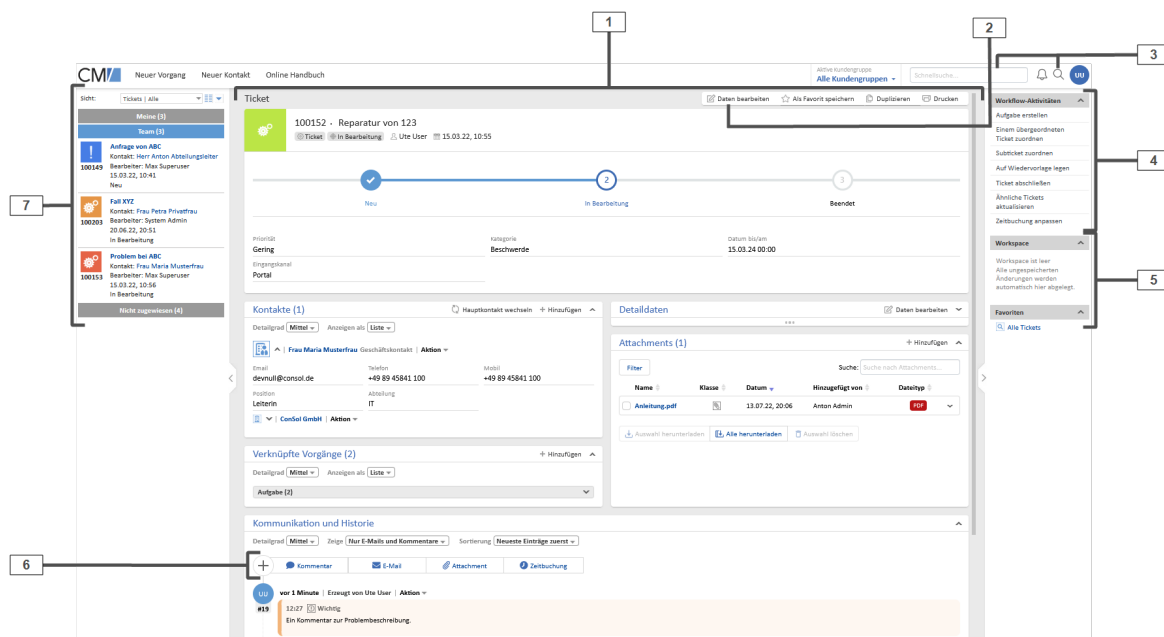


Abbildung 7: Arbeitsoberfläche im CM Web Client

1.5.4 Vorgangsbereiche

Jeder Vorgang im System beinhaltet Basisdaten und Bereiche mit Informationen („Sektionen“), die für den jeweiligen Vorgang Relevanz haben.

1.5.4.1 Basisdaten

Im oberen Bereich des Vorgangs stehen die Basisdaten:

- Das Thema, der aktuelle Prozess und Bereich sowie der zugewiesene Bearbeiter und das Erstellungsdatum des Vorgangs
- Eine Fortschrittsanzeige, die darstellt, in welchem Prozessschritt sich der Vorgang befindet, welche Schritte bereits durchlaufen wurden und welche Schritte noch zu durchlaufen sind
- Datenfelder mit grundlegenden Informationen

The screenshot displays a ticket interface with the following elements:

- Header:** "Ticket" title, "100152 • Reparatur von 123", and buttons for "Daten bearbeiten", "Als Favorit speichern", "Duplizieren", and "Drucken".
- Metadata:** "Ticket", "In Bearbeitung", "Ute User", and "15.03.22, 10:55".
- Progress Bar:** A horizontal bar with three steps: "1. Neu" (completed), "2. In Bearbeitung" (current), and "3. Beendet".
- Basic Data Fields:**
 - Priorität: Gering
 - Kategorie: Beschwerde
 - Datum bis/am: 15.03.24 00:00
 - Eingangskanal: Portal

Callouts in the image identify:

- "Informationen zu Titel, Ticketnummer, Vorgangsart, Status, Bearbeiter, Erstellungsdatum" pointing to the header.
- "Fortschrittsdarstellung" pointing to the progress bar.
- "Ticket/Fall-Daten" pointing to the basic data fields.

Abbildung 8: Basisdaten eines Tickets

Jedes modellierte Datenobjekt in ConSol CM hat eine eigene Datenmaske. Diese Maske wird durch eine oder mehrere Feldgruppen definiert. Die Feldgruppen setzen sich wiederum aus mehreren Feldern zusammen. Für die Felder werden alle gängigen Datentypen unterstützt, wie z. B.:

- Text
- Datumseingaben
- Zahlen
- Boolean-Werte (Ja/Nein)
- Autovervollständigungsfelder (können mit beliebiger Logik gefüllt werden)
- Sortierte Listen
- Tabellen mit beliebig vielen Spalten und Einträgen
- Hierarchische Felder als Baumstrukturen

1.5.4.2 Sektionen

Unterhalb der Basisdaten finden Sie die Sektionen:

- **Kontaktdaten(1)**
Hinterlegte Kontakte wie z. B. Ansprechpartner.
- **Verknüpfte Vorgänge (2)**

Mit dem Ticket verknüpfte Vorgänge wie z.B. Aufgaben und Subtickets.

- **Kommunikation und Historie (3)**

Dieser Abschnitt enthält alle Kommentare und E-Mails, die für den Vorgang geschrieben wurden, sodass die gesamte Kommunikation, sowohl intern als auch mit dem Kontakt, schnell ersichtlich ist.

- **Detailldaten (4)**

Dort finden Sie beispielsweise eine Liste mit ähnlichen Tickets, die FAQ-Suche (siehe Abschnitt [FAQs](#)) sowie Tabs mit weiteren Daten.

- **Attachments (5)**

An den Vorgang angehängte Dateien.

- **Verknüpfte Ressourcen (6)**

Mit dem Vorgang verknüpfte Asset-Objekte (Ressourcen).

The screenshot displays the ConSol CM/Ticketing interface with the following sections and callouts:

- 1** points to the **Kontakte (1)** section, which shows contact details for Herr Max Mustermann.
- 2** points to the **Verknüpfte Vorgänge (2)** section, which lists related tasks and tickets.
- 3** points to the **Kommunikation und Historie** section, which shows a timeline of communications and history.
- 4** points to the **Detailldaten** section, which includes tabs for similar tickets, FAQ search, and booking times.
- 5** points to the **Attachments (1)** section, which lists files attached to the ticket.
- 6** points to the **Verknüpfte Ressourcen (1)** section, which lists related asset objects.

Abbildung 9: Details, Attachments, Asset-Objekte, Kontakte, verknüpfte Vorgänge sowie Kommunikation und Historie eines Vorgangs

1.5.5 Workflow-Aktivitäten

Mit den Workflow-Aktivitäten auf der rechten Seite ([4] in der [Abbildung](#)) können Sie die Vorgänge im CM/Ticketing-System bearbeiten und durch den Prozess bewegen. Die Workflow-Aktivitäten variieren je nach Status des Vorgangs bzw. aktuellem Prozessschritt.

Die Workflow-Aktivitäten sind thematisch in **Gruppen** eingeordnet, die Sie über +/- ein- und ausklappen können.

1.5.5.1 Aktivitäten im Ticket-Workflow

Für **neue Tickets**:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
Standard Workflow-Aktivitäten	
<i>In Bearbeitung nehmen</i>	Öffnet ein Formular, in dem das Ticket kategorisiert wird. Wählen Sie den Typ der Anfrage aus und setzen Sie die Priorität. Darunter ist ein Freitextfeld. Der hier eingetragene Inhalt erscheint als Kommentar in der Sektion <i>Kommunikation und Historie</i>. Das Ticket wird automatisch in den Status „in Bearbeitung“ überführt.
<i>Ticket zuweisen</i>	Sie können das Ticket über ein Auswahlfeld einem anderen Bearbeiter zuweisen.
<i>Ticket abschließen</i>	Schließt das Ticket endgültig.
Vorgangsverwaltung	
<i>Ticket verwerfen</i>	Sie können das Ticket verwerfen, um es ohne Abschlussprotokoll zu beenden.

Für Tickets **in Bearbeitung**.

Workflow-Aktivität	Beschreibung
Standard Workflow-Aktivitäten	
<i>Aufgabe erstellen</i>	Öffnet ein Formular zum Erstellen eines neuen Aufgaben-Vorgangs. Aufgaben dienen dazu, Einzelschritte, die zur Bearbeitung des Tickets nötig sind, nachzuverfolgen. Sie können unterschiedlichen Bearbeitern zugewiesen werden. Die Aufgabe wird automatisch mit dem Ticket verknüpft.
<i>Kommentar erstellen</i>	Öffnet ein Formular mit einem Rich-Text-Editor. Der Kommentar wird danach in der Sektion <i>Kommunikation und Historie</i> angezeigt, (siehe [4] in der Abbildung).

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Auf Wiedervorlage legen</i>	Das Ticket wird in den Bereich „Wiedervorlage“ verschoben, beispielsweise weil Sie auf Informationen vom Kunden warten. Diese Aktivität öffnet ein Formular, in dem Sie das Datum, an dem die Wiedervorlage automatisch enden soll, auswählen können. Das Ticket kehrt automatisch in den aktiven Prozess zurück, wenn das Wiedervorlagedatum erreicht ist oder eine E-Mail zu dem Vorgang eingeht. Außerdem können Sie das Ticket jederzeit manuell aus der Wiedervorlage holen, indem Sie auf die Aktivität „Wiedervorlage beenden“ klicken.
<i>E-Mail gelesen</i>	Entfernt das E-Mail-Overlay, das angezeigt wird, wenn eine E-Mail zum Ticket eingegangen ist. Diese Workflow-Aktivität ist nur verfügbar, wenn eine neue E-Mail zu dem Vorgang eingegangen ist.
<i>Ticket abschließen</i>	Öffnet ein Formular zum Abschließen des Tickets. Hier können Sie auswählen, ob aus dem Ticket ein FAQ-Eintrag erstellt werden soll, ob und welche verknüpften Subtickets und Aufgaben automatisch geschlossen werden sollen und ob der Kontakt automatisch über den Abschluss des Tickets informiert werden soll. Nach Abschluss des Tickets erhält der Kontakt eine E-Mail, die den eingegebenen Lösungstext enthält. Wenn Subvorgänge mit dem Vorgang verknüpft sind, erhalten auch die Kontakte dieser Subvorgänge eine Benachrichtigung.
<i>Ähnliche Tickets aktualisieren</i>	Aktualisiert die Liste der ähnlichen Tickets in der Sektion <i>Detailldaten</i>. Hier können Sie die Liste der ähnlichen Tickets anhand der Kriterien „Ticketbetreff“, „Ticketkategorie“ und „erster Protokolleintrag“ aktualisieren und den Zeitraum für die Suche bestimmen.
Vorgangsverwaltung	
<i>Zeitbuchung anpassen</i>	Öffnet ein Formular, in dem Sie die eingetragenen Zeitbuchungen zu dem Vorgang bearbeiten können.

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Einem übergeordneten Ticket zuordnen</i>	Öffnet ein Formular mit einer Suchfunktion. Damit können Sie ein anderes Ticket auswählen, das als übergeordnetes Ticket mit dem aktuellen Ticket verknüpft wird. Diese Funktion ist sinnvoll, wenn es mehrere Tickets zum gleichen Thema gibt, die alle gleichzeitig bearbeitet werden, beispielsweise nach dem Ausfall eines zentralen Service. So können Sie im übergeordneten Ticket arbeiten, die Subtickets nach Abschluss des übergeordneten Tickets automatisch schließen und die Kontakte über die Lösung des Problems benachrichtigen, ohne alle Tickets einzeln bearbeiten zu müssen. In einem Subticket sehen Sie direkt in den Ticketkopfdaten, welches das übergeordnete Ticket ist. Verknüpfungen werden in der Sektion <i>Verknüpfte Vorgänge</i> übersichtlich dargestellt.
<i>Subticket zuordnen</i>	Öffnet ein Formular mit einer Suchfunktion. Damit können Sie ein anderes Ticket auswählen, das als Subticket mit dem aktuellen Ticket verknüpft wird. Diese Funktion ist sinnvoll, wenn es mehrere Tickets zum gleichen Thema gibt, die alle gleichzeitig bearbeitet werden, beispielsweise nach dem Ausfall eines zentralen Service. So können Sie im übergeordneten Ticket arbeiten, die Subtickets nach Abschluss des übergeordneten Tickets automatisch schließen und die Kontakte über die Lösung des Problems benachrichtigen. Verknüpfungen werden in der Sektion <i>Verknüpfte Vorgänge</i> übersichtlich dargestellt.
<i>Übergeordnetes Ticket ändern/entfernen</i>	Öffnet ein Formular, in dem die Verknüpfung zum übergeordneten Ticket entfernt und bei Bedarf ein neues übergeordnetes Ticket ausgewählt werden kann. Diese Workflow-Aktivität ist nur verfügbar, wenn eine Verknüpfung zu einem übergeordneten Ticket besteht.
<i>Subticket(s) entfernen</i>	Öffnet ein Formular mit einer Liste der verknüpften Subtickets. Sie können für die Tickets, deren Verknüpfung gelöscht werden soll, einen Haken bei „Entfernen“ setzen. Die Verknüpfungen werden beim Bestätigen des Formulars gelöscht. Diese Workflow-Aktivität ist nur verfügbar, wenn Subtickets vorhanden sind.

1.5.5.2 Aktivitäten im FAQ-Workflow

Beim **Erstellen** eines FAQ-Artikels in einem Ticket (siehe [FAQ erstellen](#)) gibt es die folgenden Workflow-Aktivitäten:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>FAQ Artikel erstellen</i>	Öffnet ein Formular. Sie können den Titel der FAQ eingeben, die Problembeschreibung und die Lösungsbeschreibung bearbeiten. Die beiden Beschreibungsfelder sind mit dem ersten und letzten Kommentar im Ticket vorbelegt, der FAQ-Titel mit dem Titel des Tickets. Außerdem können Sie Schlagworte für die FAQ-Suche vergeben.
<i>Abbrechen und Ticket schließen</i>	Bricht die FAQ-Erstellung ab und schließt das Ticket. Sie können das Ticket durch Klicken auf die Aktivität „Ticket wiedereröffnen“ für einen bestimmten Zeitraum wieder aktivieren, wenn sich beispielsweise der Kontakt noch einmal meldet.

Für **erstellte FAQs** in der Sicht *FAQ / In Freigabe*:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Artikel veröffentlichen</i>	Öffnet ein Formular, in dem Sie entscheiden müssen, ob die FAQ nur intern oder auch extern sichtbar sein soll. Außerdem können Sie Schlagworte vergeben und die Servicezuordnung ändern. Dies ist für die FAQ-Suche wichtig.
<i>Veröffentlichung aufheben</i>	Sie können veröffentlichte FAQ-Einträge nachträglich über diese Aktivität ändern. Danach muss der Eintrag erneut freigegeben werden.
<i>Artikel löschen</i>	Sie können den FAQ-Eintrag entfernen.

Um das FAQ-Ticket freizugeben ist die entsprechende Berechtigung erforderlich (siehe Abschnitt [Logins der Standardbearbeiter](#)).

1.5.5.3 Aktivitäten im Aufgaben-Workflow

Aufgaben sind Einzelschritte, die z. B zur Bearbeitung von einem Ticket festgelegt werden können. Sie werden auch als Vorgänge erstellt und durchlaufen einen definierten Prozess.

Aufgabenvorgänge sind, anders als Tickets, keinem Kontakt zugeordnet.

Zum Erstellen von Aufgaben, beachten Sie den Abschnitt [Aufgabe erstellen](#).

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>In Bearbeitung nehmen</i>	Im hier angebotenen Formular können Sie nochmal die verfügbaren Felder prüfen und einen Kommentar erstellen. Wechselt den Status der Aufgabe zu „In Bearbeitung“.
<i>Aufgabe zuweisen</i>	Öffnet ein Formular, in dem Sie den Bearbeiter, dem die Aufgabe zugewiesen werden soll, auswählen können.

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Aufgabe abschließen</i>	Schließt das Ticket endgültig, wenn die Aufgabe erledigt wurde.
<i>Auf Wiedervorlage legen</i>	Das Ticket wird in den Bereich „Wiedervorlage“ verschoben. Diese Aktivität öffnet ein Formular, in dem Sie das Datum, an dem die Wiedervorlage automatisch enden soll, auswählen können. Das Ticket kehrt automatisch in den aktiven Prozess zurück, wenn das Wiedervorlagedatum erreicht ist. Außerdem können Sie das Ticket jederzeit manuell aus der Wiedervorlage holen, indem Sie auf die Aktivität <i>Wiedervorlage beenden</i> klicken.

1.5.5.4 Aktivitäten im Neuigkeiten-Workflow

Beim **Erstellen** von Neuigkeiten:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Veröffentlichung vorbereiten</i>	Öffnet ein Formular mit dem Sie den Vorgang in den Wartezustand legen können, bis das angegebene Veröffentlichungsdatum erreicht ist. Dann wird der erste Kommentar als Artikel automatisch um 0 Uhr veröffentlicht. Dies ist nur möglich, sofern der Vorgang einen Text im Kommentarfeld enthält. Ist dies nicht der Fall verbleibt der Vorgang im Bereich <i>Start</i>, bis das Kommentarfeld gefüllt ist. Bitte beachten Sie, dass nur der zuerst verfasste, also älteste, Kommentar automatisch mit der entsprechenden Textklasse markiert und damit veröffentlicht wird.

In der **Sicht Neuigkeiten / Im Review**:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Neuigkeit jetzt veröffentlichen</i>	Wenn Sie nicht auf das Veröffentlichungsdatum warten möchten, können Sie mittels dieser Aktivität die Neuigkeit direkt veröffentlichen.
<i>Neuigkeit verwerfen</i>	Der Neuigkeiten-Vorgang wird geschlossen. Er landet im Bereich <i>Verworfen</i> .

Für **verworfen**e Neuigkeiten:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Neuigkeit wiedereröffnen</i>	Der Neuigkeiten-Vorgang wird in den Bereich <i>Warte auf Veröffentlichung</i> verschoben.

In der **Sicht** *Neuigkeiten* / *Veröffentlicht*:

Workflow-Aktivität	Beschreibung
<i>Neuigkeit verwerfen</i>	Klicken Sie auf diese Workflow-Aktivität, wenn Sie nicht auf das Verwerfungsdatum warten möchten. Der Vorgang wird geschlossen, kann aber wiedereröffnet werden.

1.5.6 Kommunikation

Innerhalb eines Vorgangs ist es möglich auf unterschiedlichen Wegen zu Kommunizieren.

1.5.6.1 Mit dem Kontakt

Für die Kommunikation mit dem Kontakt gibt es zwei Möglichkeiten:

- **E-Mail**

Im Bereich *Kommunikation und Historie* des Vorgangs befindet sich der Button *E-Mail*. Im E-Mail-Editor ist die E-Mail-Adresse des Kontakts automatisch als Empfänger eingetragen. Sie können weitere Empfänger hinzufügen. Die gesendete E-Mail und die Antworten des Kontakts werden im Vorgangsprotokoll gespeichert.

- **Portal:**

Wenn der Kontakt das Portal CM/Track verwendet, kann er bestimmte Kommentare in seinen Vorgängen sehen.

Beachten Sie dafür, dass die gewünschten Kommentare im Web Client mit der Textklasse „Sichtbar für Kunden“ markiert sein müssen. Der Kommentar erhält einen grauen Hintergrund und ist im Portal sichtbar.

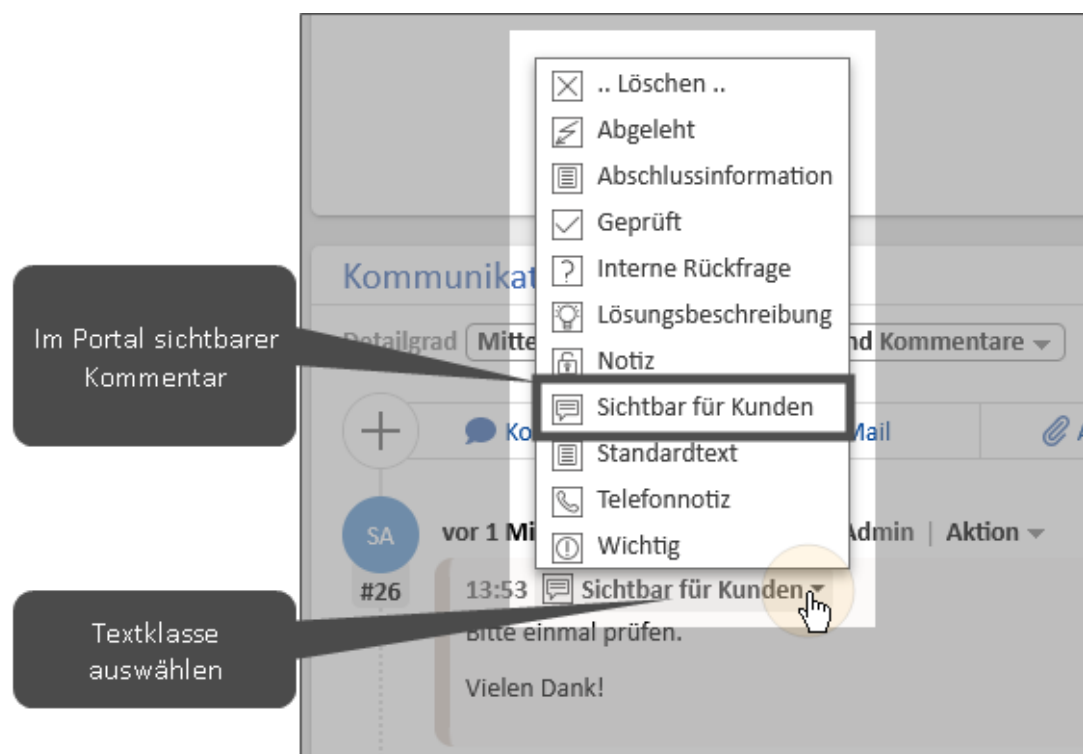


Abbildung 10: Setzen von Textklassen

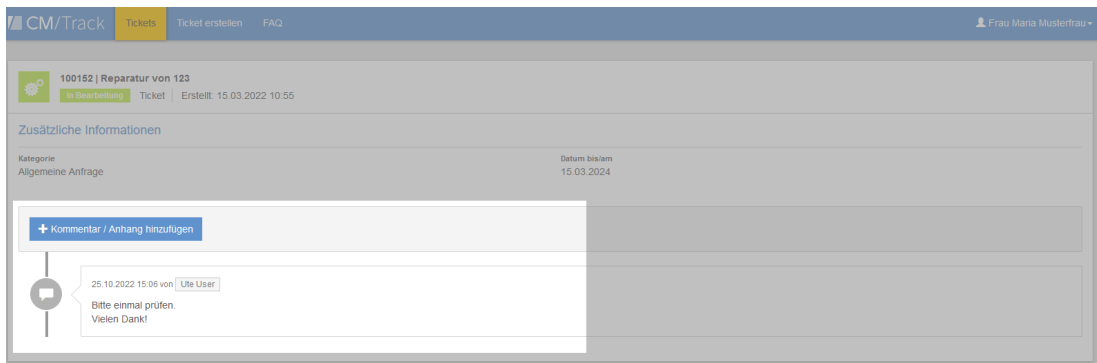


Abbildung 11: Ticket im Portal CM/Track

1.5.6.2 Mit anderen Bearbeitern

Für die Kommunikation mit anderen Bearbeitern gibt es die folgenden Möglichkeiten:

- **E-Mails**
- **Kommentare**

Sie können in den Kommentaren andere Bearbeiter mit „@“ erwähnen.

- **Benachrichtigungen**

An vielen Stellen der Prozesse werden automatisch Benachrichtigungen und E-Mails versendet, beispielsweise, um den Bearbeiter darüber zu informieren, wenn es Änderungen an einem seiner Vorgänge gab, ein Meeting eingestellt wurde oder ein Workaround gefunden wurde.

Zusätzlich besteht die Möglichkeit, manuell Benachrichtigungen zu schreiben.

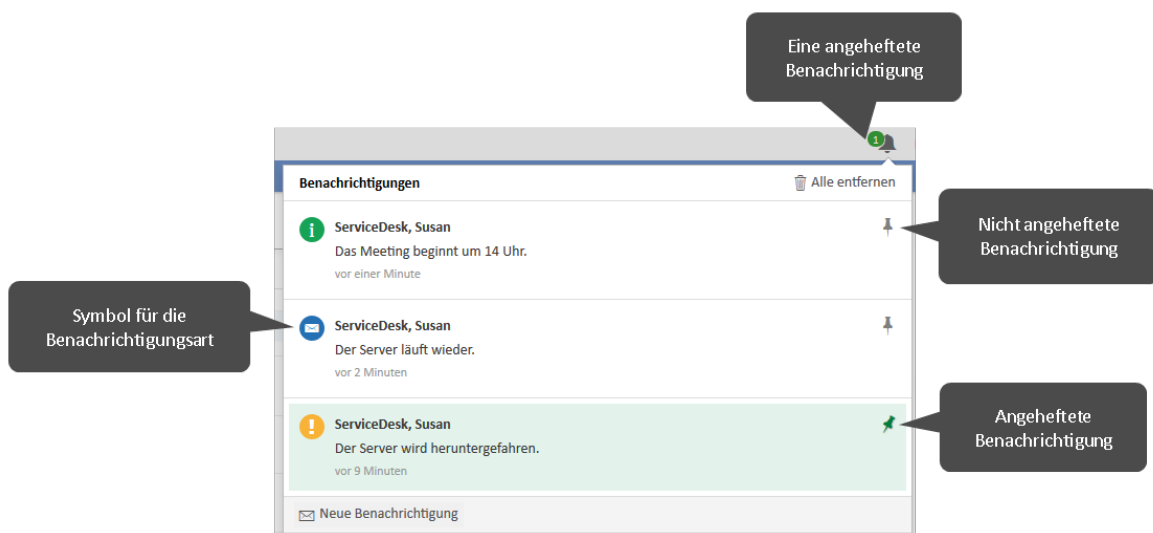


Abbildung 12: Systembenachrichtigungen im Web Client

1.5.7 FAQs

FAQs sind dokumentierte, beantwortete Fragen, die eine Wissensdatenbank bilden.

Sie können die gewonnenen Erkenntnisse in einem FAQ-Artikel festhalten, wenn ein Ticket abgeschlossen ist, oder als Bearbeiter mit den entsprechenden Berechtigungen einen FAQ-Artikel erstellen. Beachten Sie dazu die Abschnitte [Logins der Standardbearbeiter](#) sowie [FAQ erstellen](#).

Es gibt zwei unterschiedliche Arten von FAQs:

- **Interne FAQs**

Interne FAQs können über die Suche gefunden werden und sind im Web Client in den Detaildaten von Tickets für die Bearbeiter sichtbar. Sie können nach Kategorie gefiltert und nach Stichwort durchsucht werden.

Über den Button *FAQ hinzufügen* können Sie den vollständigen FAQ-Artikel als Lösungsbeschreibung in die Vorgangshistorie übernehmen.

Detaildaten ✎ Daten bearbeiten ^

Ähnliche Tickets **FAQ Suche** Buchungszeiten

Filtern nach **Allgemeine Anfrage** Search

FAQ	Kategorie	Bewertung	Übernehmen in Protokoll
Bearbeiten von Vorgängen in CM	Allgemeine Anfrage	★★★★☆	FAQ hinzufügen
ConSol CM als IT Service Management System	Allgemeine Anfrage	★★★★☆	FAQ hinzufügen

Anzahl der FAQs: 5 << Prev 1 Next >>

Abbildung 13: FAQs im Ticket

- **Externe FAQs**

Externe FAQs werden zusätzlich im Kundenportal CM/Track veröffentlicht (siehe Abschnitt [Kundenportal CM/Track](#)). Die externen FAQs sind auch für die Kunden sichtbar und dienen als Wissensbasis, um den Kontakten Lösungsmöglichkeiten für häufig gestellte Anfragen zur Verfügung zu stellen.

Häufige Fragen und Antworten

Hier finden Sie eine Liste der häufig gestellten Fragen (FAQ) mit den Lösungen für bereits bearbeitete Vorfälle. Geben Sie Stichwörter in die Suche ein, um optimale Ergebnisse für Ihre Suchanfrage zu erhalten.

Alle FAQ Listen ▾ Suche

	100357 Druckerprobleme	Freigegeben	FAQ (extern)	Erstellt: 09.09.2020
	100319 Netzwerkprobleme	Freigegeben	FAQ (extern)	Erstellt: 04.09.2020
	100308 Monitor flackert	Freigegeben	FAQ (extern)	Erstellt: 02.09.2020
	100129 Monitor einrichten	Freigegeben	FAQ (extern)	Erstellt: 30.07.2020
	100118 Druckerprobleme	Freigegeben	FAQ (extern)	Erstellt: 21.07.2020
	100117 Druckerpatrone wechseln	Freigegeben	FAQ (extern)	Erstellt: 21.07.2020

Abbildung 14: Externe FAQs im Portal

1.5.8 Neuigkeiten

Um die Bearbeiter und/oder die Kunden über Neuigkeiten zu informieren, können Sie sowohl im Web Client als auch im [Kundenportal CM/Track](#) Neuigkeiten veröffentlichen.

Die internen Neuigkeiten für Bearbeiter werden im Web Client auf der Eingangsseite, also auf dem Dashboard, angezeigt, können aber auch über die Suchfunktion gefunden werden.

The screenshot shows the 'Übersicht' (Overview) dashboard. It includes a 'Alle Tickets' table with columns for Erstelldatum, Ticket, Priorität, Kategorie, Bereich, and Bearbeiter. Below this is a 'Meine offenen Aufgaben' section with a table of tasks. A 'Neuigkeiten' (News) section is highlighted, showing a list of news items with dates and titles. To the right, there are sections for 'Zuletzt besucht' (Recently visited) and 'Zuletzt geändert' (Recently changed) items.

Abbildung 15: Dashboard eines „normalen Bearbeiters“ mit internen Neuigkeiten

Klicken Sie auf das Thema der Neuigkeit, um mehr Details mit dem tatsächlichen Text anzuzeigen.

This screenshot shows the detailed view of a news item. The title is '100196 Nächste Woche kurze Downtime des CM-Systems wegen DB-Update'. It includes a date '12 Mai 2022', a time '17:16', and a user 'Special User'. The text of the news item reads: 'Guten Tag, in der nächsten Woche wird das System kurzfristig nicht zur Verfügung stehen, da ein Update nötig ist. Liebe Grüße Das IT-Team'.

Abbildung 16: Detailansicht einer internen Neuigkeit im Dashboard

1.5.9 Eingangskanäle

CM/Ticketing verfügt über drei Eingangskanäle für die Ticketerstellung:

- **Portal (CM/Track)**

Der Kontakt legt über das Portal CM/Track ein neues Ticket an (siehe dazu Abschnitt [Kundenportal CM/Track](#)).

- **E-Mail**

Der Kontakt sendet eine E-Mail mit einer Beschreibung der Anfrage an die für das Ticket-system festgelegte E-Mail-Adresse. Es wird automatisch ein Ticket angelegt.

- **Manuell im Web Client**

Sie legen als Bearbeiter im Web Client manuell ein Ticket an, beispielsweise weil sich der Kontakt telefonisch gemeldet hat. Beachten Sie hierfür den Abschnitt [Ticket erstellen](#).

Neu erstellte oder eingegangene Tickets befinden sich zunächst im Dispatch-Bereich „Offen“. Das bedeutet, Sie finden diese Tickets in der Sicht *Tickets / Neu* (siehe Abschnitt „Die Vorgangsliste“ im Benutzerhandbuch). Anschließend können Sie als Bearbeiter die Tickets bearbeiten und mithilfe der [Workflow-Aktivitäten](#) durch den Prozess bewegen.

1.5.10 Zeitbuchungen

Sie haben in Ihrem CM/Ticketing-System die Möglichkeit, Zeitbuchungen zu Ihren Vorgängen zu erfassen.

- Alle Zeitbuchungen in Vorgängen werden auch beim zugeordneten Kontakt gespeichert (1).

Bei Privatkontakten werden die Zeitbuchungen dem einzelnen Kontakt zugeordnet, bei Firmenkontakten der Firma.

Wenn Sie die erfassten Zeitbuchungen als csv-Datei aus dem System exportieren wollen, wechseln Sie zum Abschnitt [Zeitbuchungen exportieren](#).

- Zeitbuchungen für Subaufgaben werden ebenfalls erfasst (2).
- Neue Zeitbuchungen können Sie in der Sektion *Kommunikation und Historie* erfassen (3). Beachten Sie hierzu den Abschnitt [Zeitbuchungen erfassen](#).
- Eine Übersicht über alle gebuchten Zeiten zu dem aktuellen Vorgang sowie den Subaufgaben finden Sie in den Detaildaten (4).

The screenshot displays the ConSol CM/Ticketing interface with four numbered callouts:

- 1:** Contact details for 'Herr Max Mustermann' (Geschäftskontakt). Fields include Email (devnull@consol.de), Telefon (0049 45841 120), Mobil (+49 45841 100), Position (Teamleiter), and Abteilung (Vertrieb).
- 2:** 'Verknüpfte Vorgänge' (Linked Tasks) section showing a task 'Aufgabe: Problem lösen' (100332) and a ticket 'Rückfrage zu Beispiel' (100150).
- 3:** 'Kommunikation und Historie' (Communication and History) section with tabs for Kommentar, E-Mail, Attachment, and Zeitbuchung.
- 4:** 'Detaildaten' (Details) section showing a table of 'Buchungen' (Bookings) with columns for 'Abrechenbare Zeiten' (Billable Times) and 'Zeiten' (Times).

Buchungen	Zeiten
Abrechenbare Zeiten	2 Std. 15 Min.
Nicht abrechenbare Zeiten	0 Std. 15 Min.
Abrechenbare Zeiten von Aufgaben	1 Std. 0 Min.
Nicht abrechenbare Zeiten von Aufgaben	0 Std. 0 Min.
Gesamte Buchungszeit	3 Std. 30 Min.

Abbildung 17: Kontakte, verknüpfte Vorgänge, Kommunikation und Historie sowie die Detaildaten zu den Buchungszeiten eines Vorgangs

1.5.11 Kundenportal CM/Track

1.5.11.1 Einleitung

Wenn Sie Ihren internen oder externen Kunden Zugriff auf Ihr System geben möchten, sie also in den Prozess einbeziehen, nutzen Sie das Kundenportal CM/Track. Damit ist der Zugriff auf die Tickets für Ihre Kunden jederzeit möglich.

Ihre Kunden können im Portal die folgenden Aktivitäten ausführen:

- Eigene Tickets erstellen
- Die eigenen Tickets einsehen
- Kommentare und Attachments zu eigenen Tickets hinzufügen
- Die externen FAQs nutzen

Wenn Sie einen neuen Kunden-Login anlegen möchten, beachten Sie den Abschnitt [Kunden-Login erstellen](#).

1.5.11.2 Benutzeroberfläche von CM/Track

Die Startseite besteht aus den folgenden Elementen:

- Das Hauptmenü **(1)** in der Kopfleiste
- Die Kacheln *Ticket erstellen* und *FAQ* (siehe [FAQs](#)) im Zentrum **(2)**

Hier kann der Kunde direkt ein neues Ticket erstellen oder eine Stichwortsuche in der FAQ-Datenbank durchführen.

- Die externen *Neuigkeiten* **(3)** am Ende der Seite (siehe [Neuigkeiten](#))

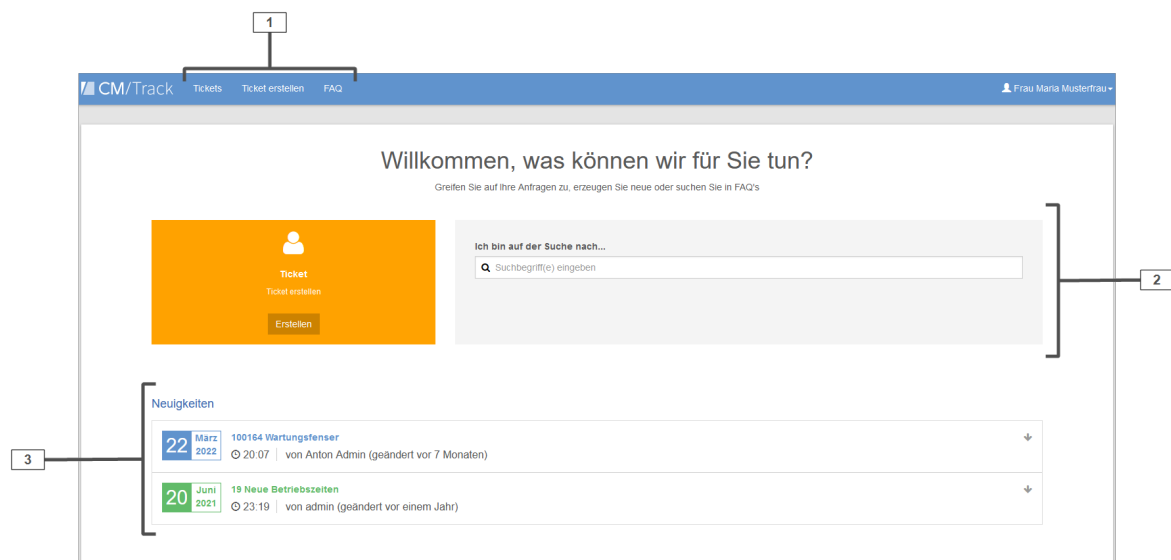


Abbildung 18: Startseite in CM/Track

Tickets einsehen

Über den Menüpunkt *Tickets* im Hauptmenü kann der Kunde die Liste seiner Tickets einsehen. Diese kann nach Queue und Bearbeitungszustand (offen/geschlossen) gefiltert und nach dem Erstellungsdatum sortiert werden.

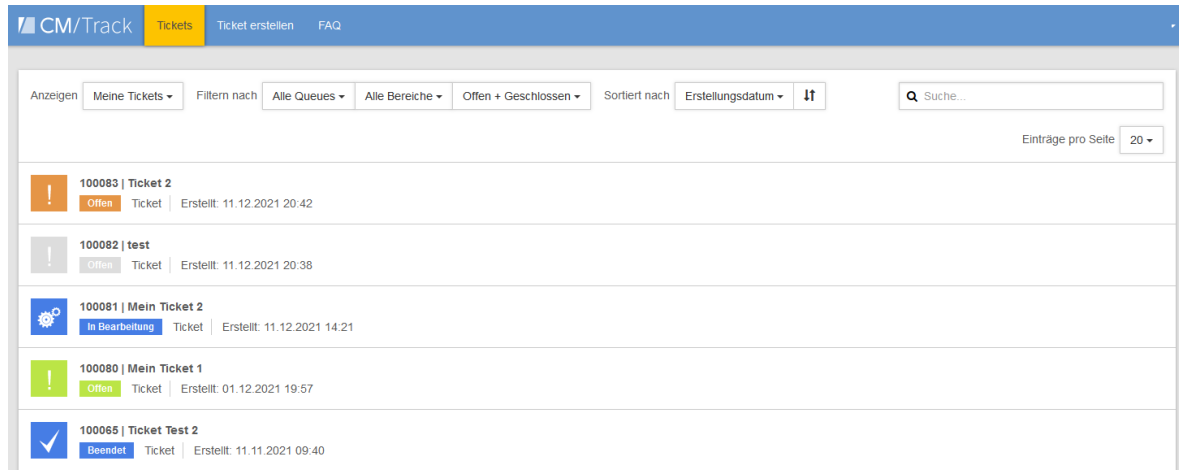


Abbildung 19: Ticketliste im CM/Track

Durch Klick auf ein Ticket werden die Details des Tickets angezeigt. Dabei werden nur Kommentare angezeigt, die Sie als Bearbeiter im Web Client für die Ansicht durch den Kunden freigeschaltet haben (siehe Abschnitt [Kommunikation mit dem Kontakt](#)).

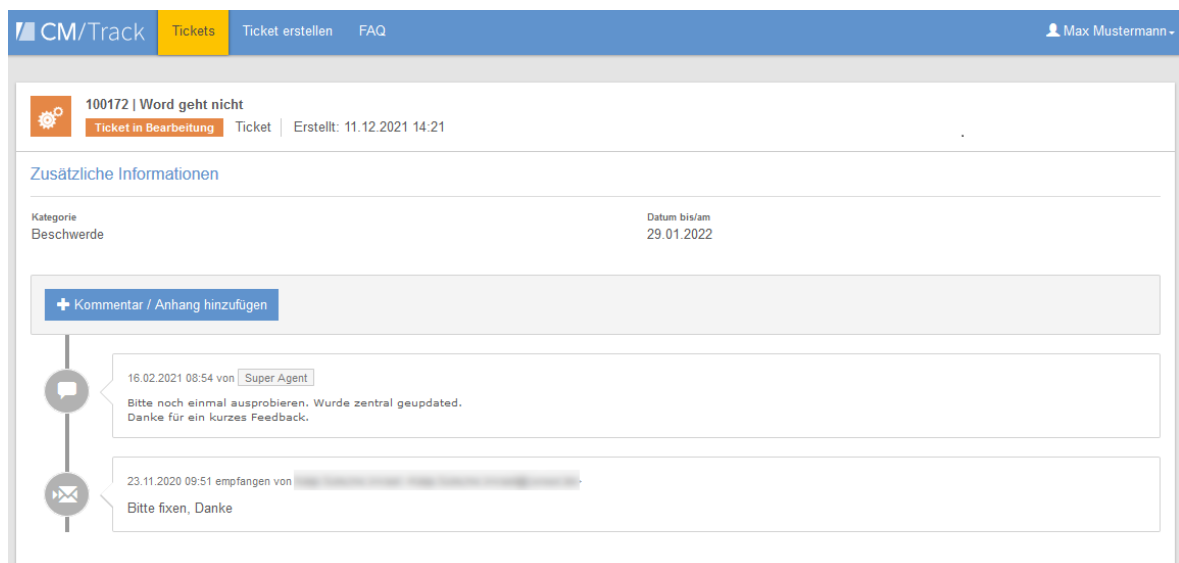


Abbildung 20: Detailansicht eines Tickets in CM/Track

Ticket-Formular

Das Formular zum Erstellen eines Tickets kann an Ihre Anforderungen angepasst werden. Jedes Datenfeld, das im System vorhanden ist, kann hier genutzt werden.

Die folgenden Felder stehen standardmäßig zur Verfügung:

- **Thema:** Kurzbeschreibung der Anfrage
- **Kategorie:** Art der Anfrage (Allgemeine Anfrage, Rückfrage, Beschwerde, oder ähnliches)
- **Datum bis/am:** Datumsfeld mit Kalenderfunktion zur Auswahl des gewünschten Lösungsdatum des Tickets (kann natürlich vom Bearbeiter abgeändert werden)
- **Kommentar:** Detaillierte Beschreibung der Anfrage. Mit dem Rich-Text-Editor kann die Beschreibung formatiert und mit Bildern versehen werden.
- **Anhang:** Es können Anhänge zu einer Anfrage hinzugefügt werden. (In der System-Konfiguration kann ein Administrator die erlaubten Dateitypen und die maximale Dateigröße einschränken).

CM/Track Tickets **Ticket erstellen** FAQ Max Mustermann

Ticket erstellen

Thema*
Der Drucker druckt nicht

Kategorie
Bitte wählen

Datum bis/am
HH MM

Kommentar
Der Drucker D-4711 im 1.OG druckt nicht mehr.

Anhang
Datei auswählen

Ticket erstellen **Abbrechen**

Abbildung 21: Seite zum Erstellen eines Tickets in CM/Track

1.6 Handlungen in den Prozessen

Sie haben als Bearbeiter im Web Client viele Handlungsmöglichkeiten rund um Ihre Prozesse herum. Dieser Abschnitt gewährt Ihnen einen Überblick über die wesentlichsten Handlungen zum Einstieg.

- Ticket erstellen

Ein Ticket/Fall ist ein Vorgang im System, z. B. eine Anfrage von einem Kontakt. Tickets können von Kontakten über CM/Track erstellt werden oder automatisch via E-Mail. Zusätzlich können Sie als Bearbeiter im Web Client manuell Tickets anlegen, beispielsweise wenn der Kontakt den Vorgang telefonisch meldet.

Sie können Ihre erstellten Tickets anschließend mittels der [Aktivitäten im Ticket-Workflow](#) durch den definierten Prozess leiten und schließlich erfolgreich abschließen.

- Aufgabe erstellen

Aufgaben, auch Tasks genannt, sind Einzelschritte, die z. B. im Kontext der Bearbeitung von einem Ticket durchgeführt werden müssen.

Leiten Sie Ihre erstellten Aufgaben mittels der [Aktivitäten im Aufgaben-Workflow](#) durch den definierten Prozess.

- FAQ erstellen

Frequently Asked Questions werden von zuständigen Mitarbeitern zur Verfügung gestellt und zeigen Lösungen für bekannte Aufgabenstellungen und Probleme, die bei der Bearbeitung neuer Probleme und Anfragen hilfreich sein können.

Sie können die erstellten FAQ-Artikel mit den [Aktivitäten im FAQ-Workflow](#) weiter bearbeiten.

- Neuigkeit erstellen

Es gibt externe Neuigkeiten für Kunden und interne Neuigkeiten für Mitarbeiter. Jeder Eintrag wird als Vorgang gehandhabt.

Beachten Sie zur Arbeit mit den erstellten Neuigkeiten auch die [Aktivitäten im Neuigkeiten-Workflow](#).

- Kontakt erstellen

Kontakte können mit Tickets verknüpft werden. Es gibt sowohl interne Kontakte (z. B. Mitarbeiter), als auch externe Kontakte (z. B. Kunden).

- Kunden-Login erstellen

Kontakte benötigen einen Kunden-Login, um sich im [Kundenportal CM/Track](#) anzumelden und dort z. B. Tickets zu erstellen.

- [Zeitbuchungen erfassen](#)

Erfassen Sie zu Ihren Vorgängen im System die aufgewendete Arbeitszeit.

- [Zeitbuchungen exportieren](#)

Exportieren Sie die aufgewendeten Arbeitszeiten für Firmen oder Privatkontakte als csv-Datei.

Bitte beachten Sie, dass Sie im Web Client für Handlungen auch die entsprechenden Berechtigungen benötigen (siehe [Logins der Standardbearbeiter](#)).

1.6.1 Ticket erstellen

Voraussetzung: Rolle „user“

1. Klicken Sie in der Kopfleiste auf *Neuer Vorgang*.
2. Wählen Sie *Ticket* aus.
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder aus.
 - **Thema:** Kurzbeschreibung der Anfrage
 - **Kategorie:** Art der Anfrage (Allgemeine Anfrage, Rückfrage, Beschwerde, oder ähnliches)
 - **Priorität:** Auswirkung und Dringlichkeit sind mit „Mittel“ vorbelegt. Weitere Optionen sind „Niedrig“ und „Hoch“. Die Priorität und SLA-Zeit des Tickets wird anhand der Auswirkung und Dringlichkeit automatisch berechnet. Sie können das VIP-Feld anhaken, wenn das Ticket auf jeden Fall prioritär behandelt werden soll.
 - **Datum bis/am:** Datumsfeld mit Kalenderfunktion zur Auswahl des gewünschten Lösungsdatums des Tickets
 - **Eingangskanal:** Auswahl für dieses Feld: Telefon, E-Mail, Brief, Portal und Formular

Pflichtfelder sind mit einem roten Sternchen * markiert.
4. Wählen Sie den Kontakt aus.

Normalerweise werden die Daten der internen Kontakte bei der Einführung des Systems importiert.

Geben Sie den Namen oder die E-Mail-Adresse des Kontakts in das entsprechende Feld ein. Es werden automatisch passende Kontakte vorgeschlagen, sodass Sie den richtigen Kontakt einfach auswählen können.

Wenn der Kontakt noch nicht im System vorhanden ist, können Sie einen [Kontakt erstellen](#).
5. Geben Sie im Kommentarfeld eine detaillierte Beschreibung der Anfrage ein.

Mit dem Rich-Text-Editor kann die Beschreibung formatiert und mit Bildern versehen werden. Zudem können Sie Anhänge zur Anfrage hinzufügen. In der Konfiguration können die erlaubten Dateitypen und die maximale Dateigröße eingeschränkt werden.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Vorgang erstellen*.

Sie finden Ihr erstelltes Ticket in der Vorgangsliste unter der Sicht „Tickets | Neu“. Leiten Sie es mit den [Aktivitäten im Ticket-Workflow](#) durch den Prozess.

1.6.2 FAQ erstellen

Voraussetzung: Rolle „faqAdmin“ (zum Veröffentlichen)

Es gibt zwei Möglichkeiten FAQ-Einträge anzulegen:

- Als neuen Vorgang, Bearbeiter mit den entsprechenden Rechten (siehe [Logins der Standardbearbeiter](#)).
- Beim Abschluss eines Tickets.

Als neuen Vorgang

1. Klicken Sie in der Kopfzeile auf *Neuer Vorgang*.
2. Wählen Sie *FAQ* aus.
3. Füllen Sie die betreffenden Felder im Formular aus.
Pflichtfelder sind mit einem roten Sternchen ***.
4. Klicken Sie auf *Vorgang erstellen*.

Ihr FAQ Artikel wurde erstellt und gespeichert, jedoch noch nicht veröffentlicht. Sie finden den FAQ Artikel in der Sicht „FAQ | In Freigabe“.

1. Wählen Sie die Sicht „FAQ | In Freigabe“ in der Vorgangsliste.
2. Wählen Sie Ihren erstellten FAQ-Artikel aus.
3. Klicken Sie auf die Workflow-Aktivität *Artikel veröffentlichen*.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Die Sichtbarkeit legt fest, ob dieser Artikel nur intern, oder auch extern im [Kundenportal CM/Track](#) sichtbar ist.

5. Klicken Sie *Speichern und weiter*.

Ihr FAQ Artikel ist nun veröffentlicht und über die Sicht sowie über die Suchfunktionen zu finden. Außerdem werden interne FAQ-Artikel bei den Sektionen innerhalb eines Vorgangs angezeigt.

Beim Abschluss eines Tickets

1. Klicken Sie im Ticket auf die Workflow-Aktivität *Ticket abschließen*.
2. Setzen Sie den Haken in der Checkbox *FAQ Artikel mit diesem Lösungsvorschlag in der Wissensdatenbank erstellen*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern und weiter*.
4. Klicken Sie auf die Workflow-Aktivität *FAQ-Artikel erstellen*.
5. Füllen Sie die betreffenden Felder im Formular aus.
Pflichtfelder sind mit einem roten Sternchen ***.
6. Klicken Sie auf *Speichern und weiter*.

Ihr FAQ-Artikel wurde erstellt und gespeichert, jedoch noch nicht veröffentlicht.

Die Veröffentlichung erfolgt wie im oberen Abschnitt „FAQ als neuen Vorgang“.

Beachten Sie: Nur Bearbeiter mit den entsprechenden Berechtigungen können FAQ-Artikel veröffentlichen.

1.6.3 Neuigkeit erstellen

Voraussetzung: Rolle „newsAdmin“

1. Klicken Sie in der Kopfzeile auf *Neuer Vorgang*.
2. Wählen Sie die Queue *Neuigkeiten* aus.
3. Befüllen Sie alle Felder im Formular.

Pflichtfelder sind mit einem roten Sternchen *****.

- **Thema:** Kurzbeschreibung der Neuigkeit
- **Veröffentlichungsdatum:** Datum, zu dem die Neuigkeit im Web Client angezeigt werden soll
- **Verwerfungsdatum:** Datum, zu dem die Neuigkeit wieder vom Dashboard entfernt und geschlossen werden soll.
- **Kommentar:** Text der Neuigkeit, der beim Anzeigen der Details einer Neuigkeit eingeblendet wird. Muss vorher mit einer Neuigkeiten-Textklasse gekennzeichnet werden.

Dies ist die eigentliche Neuigkeit.

4. Klicken Sie am Ende des Formulars auf *Vorgang erstellen*.

Ihre Neuigkeit wurde erstellt und gespeichert, aber noch nicht veröffentlicht.

1. Klicken Sie auf die Workflow-Aktivität *Veröffentlichung vorbereiten*.
2. Wählen Sie den *Textklassen-Typ* aus.
 - „Newstext blau“: Darstellung des Datums und des Themas in blau.
 - „Newstext grün“: Darstellung des Datums und des Themas in grün.
 - „Newstext rot“: Darstellung des Datums und des Themas in rot. Gut geeignet für Warnungen, Informationen über Systemfehler und ähnliches.
3. Wählen Sie die *Sichtbarkeit* aus.
 - „Intern“: Die Neuigkeit ist nur im Web Client für die Bearbeiter zu sehen.
 - „Extern“: Die Neuigkeit ist auch im [Kundenportal CM/Track](#) für Kunden zu sehen.
4. Klicken Sie auf *Speichern und weiter*.

Ihre Neuigkeit befindet sich in der Sicht „Neuigkeiten | Im Review“ und wird automatisch veröffentlicht, wenn das eingetragene Datum um 0 Uhr erreicht ist.

Sie haben die folgenden Handlungsmöglichkeiten:

- Wenn Sie die Neuigkeit vorzeitig veröffentlichen wollen, klicken Sie auf die Workflow-Aktivität *Neuigkeit jetzt veröffentlichen*.
- Wenn Sie die Neuigkeit verwerfen wollen, klicken Sie auf die Workflow-Aktivität *Neuigkeit verwerfen*.
- Wenn Sie vor der Veröffentlichung Änderungen an dem Neuigkeitstext vornehmen wollen, klicken Sie im Kontextmenü *Aktion (1)* auf die Option *Bearbeiten*.

- Wenn Sie die Textklasse (Farbe) ändern wollen, klicken Sie auf die Textklasse des Kommentars **(2)**.

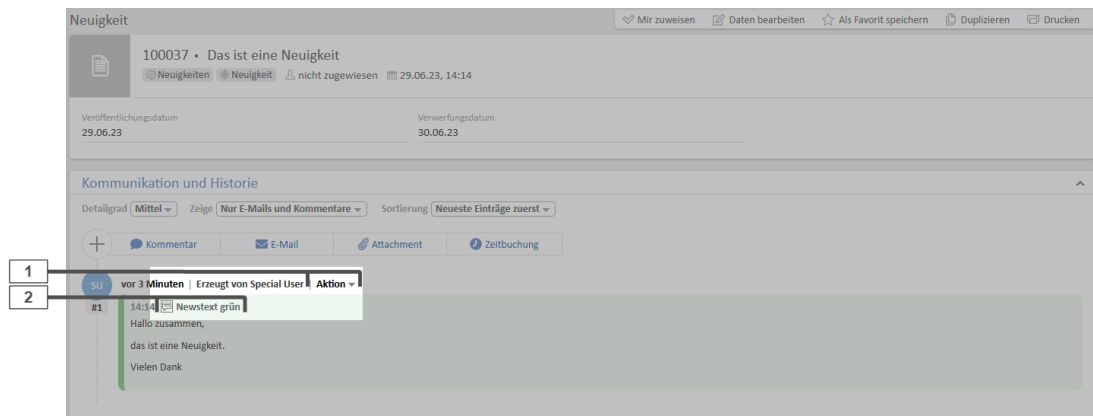


Abbildung 22: Änderung des Inhaltes oder der Textklasse einer Neuigkeit

1.6.4 Aufgabe erstellen

Voraussetzung: Rolle „user“

Aufgabenvorgänge können auf mehreren Wegen erstellt werden:

1.6.4.1 Innerhalb eines Vorgangs

Wenn sich die Aufgabe auf einen bestehenden Vorgang bezieht.

Voraussetzung: Das Ticket muss „in Bearbeitung“ sein.

1. Klicken Sie im Vorgang auf die Workflow-Aktivität *Aufgabe erstellen*.
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
3. Klicken Sie auf *Speichern und weiter*.

Die neue Aufgabe wurde erstellt und als Subvorgang mit dem bestehenden Vorgang verknüpft. Sie finden die Aufgabe in der Sektion *Verknüpfte Vorgänge*. Außerdem können Sie die Aufgabe über die Suchfunktionen und in der Vorgangsliste in der Sicht „Aufgaben | Aktiv“ finden.

1.6.4.2 Als neuer Vorgang im Web Client

Voraussetzung: Rolle „user“

1. Klicken Sie in der Kopfzeile auf die Schaltfläche *Neuer Vorgang*.
2. Wählen Sie die Queue *Aufgabe* aus.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Pflichtfelder sind mit einem roten Sternchen *****.

- **Thema:** Kurzbeschreibung der Aufgabe
 - **Bearbeiter:** Der Bearbeiter kann auch später zugewiesen werden.
 - **Priorität:** Für die Priorität gibt es Auswahlmöglichkeiten von „Sehr niedrig“ bis „Kritisch“.
 - **Kategorie:** Wählen Sie eine Kategorie aus dem Drop-Down-Menü aus.
 - **Datum bis/am:** Im Datumsfeld wird die Deadline für die Aufgabe eingetragen.
4. Geben Sie im Kommentarfeld eine detaillierte Beschreibung der Aufgabe ein.
Mit dem Rich-Text-Editor kann die Beschreibung formatiert und mit Bildern versehen werden. Zudem können Sie Anhänge zur Aufgabe hinzufügen. In der Konfiguration können die erlaubten Dateitypen und die maximale Dateigröße eingeschränkt werden.
 5. Klicken Sie auf *Vorgang erstellen*.

Ihre Aufgabe wurde erstellt und gespeichert, Sie finden sie im linken Teil unter der Sicht „Aufgaben | Aktiv“ oder über die Suchfunktionen. Leiten Sie die Aufgabe mit den [Aktivitäten im Aufgaben-Workflow](#) durch den Prozess.

1.6.5 Kontakt erstellen

Voraussetzung: Rolle „user“

Sie können einen neuen Kontakt über zwei Wege erstellen:

- Im Formular während Sie ein [Ticket erstellen](#).
- Über die Schaltfläche *Neuer Kontakt* in der **Kopfzeile**.

Gehen Sie anschließend wie folgt vor:

1. Wählen Sie im Falle eines Firmen-Ansprechpartners zuerst die Firma aus.

Es werden automatisch passende Firmen vorgeschlagen, sobald Sie mit der Eingabe beginnen.

Das Datenmodell der internen Kontakte (z. B. Mitarbeiter) ist hingegen einstufig, sodass keine Firma notwendig ist.

2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Pflichtfelder sind mit einem roten Sternchen *****.

Für den Portalzugang beachten Sie den Abschnitt [Kunden-Login erstellen](#).

3. Klicken Sie auf *Erstellen und hinzufügen*.

Ihr neuer Kontakt wurde hinzugefügt. Sie können diesen Kontakt jetzt über die Suchfunktion finden und mit Vorgängen verknüpfen.

1.6.6 Kunden-Login erstellen

Voraussetzung: Rolle „user“

Das Login für das Kundenportal erhält ein Kunde durch Zuordnung

- eines Login-Namens
- eines Passworts (das nach dem ersten Login geändert werden soll)
- eines CM/Track-Benutzerprofils

Wenn Sie einen Login für einen **neuen Kontakt** anlegen möchten, beachten Sie den Abschnitt [Kontakt erstellen](#).

Sie können die Zugang für den gewünschten Kontakt **automatisch** generieren lassen. Gehen Sie dafür wie folgt vor:

1. Wählen Sie den gewünschten Kontakt aus.
Klicken Sie dafür auf den Kontakt in einem Vorgang oder suchen Sie den Kontakt über die Suchfunktion.
2. Klicken Sie im rechten Bereich *Aktivitäten* auf *Portalzugang erstellen*.
Wenn für den Kontakt bereits ein Zugang erstellt wurde, können Sie stattdessen die Aktivität *Portalzugang erneuern* auswählen.
3. Der Zugangsname und ein Passwort wird generiert und automatisch an die hinterlegte E-Mail Adresse des Kontakts verschickt.

Wenn Sie die Zugangsdaten eines Kontaktes **manuell** anlegen oder bearbeiten wollen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie den gewünschten Kontakt aus.
Klicken Sie dafür auf den Kontakt in einem Vorgang oder suchen Sie den Kontakt über die Suchfunktion.
2. Klicken Sie auf *Daten bearbeiten*, um den Bearbeitungsmodus zu öffnen.
Nutzen Sie dazu das Drop-Down-Menü *Aktion* neben dem Kontaktnamen direkt im Ticket (1) oder die Detailseite des Kontakts (2).

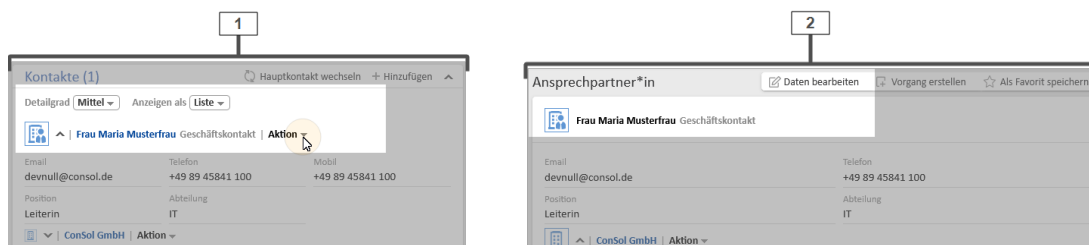


Abbildung 23: Bearbeiten einer Kontaktperson

3. Ordnen Sie dem Kontakt im Formular die o.g. Parameter zu.

- Login-Namen
- Passwort
- CM/Track-Benutzerprofil

Im Standard ist nur ein CM/Track-Benutzerprofil vorhanden, *Portal CM/Track*

The screenshot shows the 'Ansprechpartner*in' form in the ConSol CM Web Client. The form is for 'Frau Maria Musterfrau' (Geschäftskontakt). It contains the following fields:

- Name:** First name 'Maria', Last name 'Musterfrau'.
- Email:** 'demo1@consol.de'.
- Telefon:** '+49 89 45841 100'.
- Mobil:** '+49 89 45841 100'.
- Position:** 'Leiterin'.
- Abteilung:** 'IT'.

A 'Portalzugang' section is highlighted with a red border. It contains:

- Benutzername:** 'musterfrau'.
- Passwort:** Masked with three dots.
- Portal-Profil:** A dropdown menu showing 'Portal CM/Track'.

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Änderungen speichern' (orange) and 'Abbrechen' (grey). The footer of the form shows 'ConSol GmbH' and 'Aktion'.

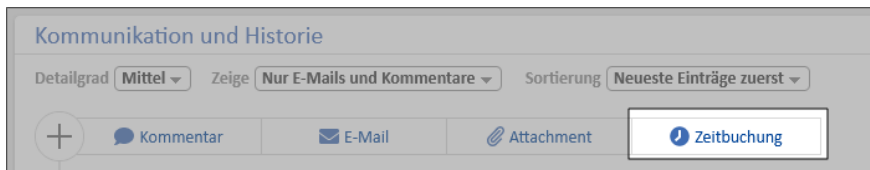
Abbildung 24: ConSol CM Web Client: Zuordnung der CM/Track-Benutzerdaten

4. Klicken Sie auf *Änderungen speichern*.

Der Kunden-Login ist jetzt erstellt und der Kontakt kann sich im Kundenportal CM/Track mit diesen Daten anmelden.

1.6.7 Zeitbuchungen erfassen

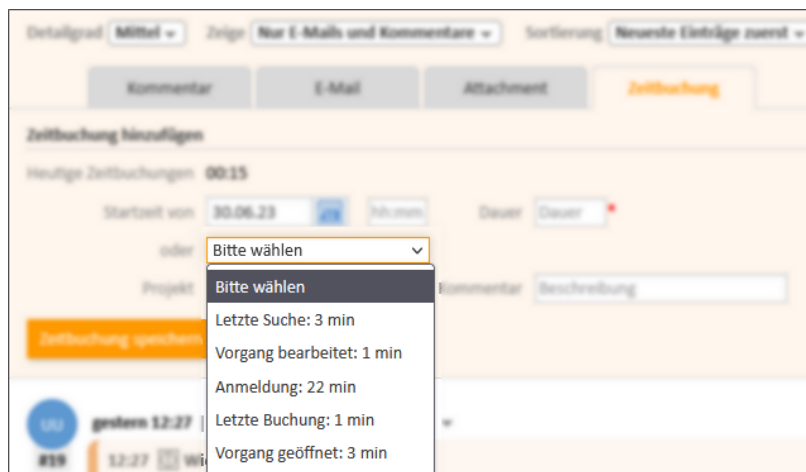
1. Wählen Sie den gewünschten Vorgang aus.
2. Klicken Sie im Abschnitt *Kommunikation und Historie* auf *Zeitbuchung*.



3. Erfassen Sie die Zeitbuchung für den Vorgang.

Hierbei haben Sie verschiedene Optionen:

- Geben Sie die Dauer im Feld ein (gültige Formate sind: 120min, 2h, 2:00)
Dieser Wert überschreibt andere Werte, sofern diese gesetzt waren.
- Wählen Sie eine Option aus dem Drop-Down Menü aus.
Sie erhalten Vorschläge basierend auf Ihren kürzlich durchgeführten Tätigkeiten im System.



4. Wählen Sie bei *Projekt* aus, ob es sich um eine „zu berechnende“ oder „nicht zu berechnende“ Zeitbuchung handelt.
5. Klicken Sie auf *Zeitbuchung speichern*.

Ihre Zeitbuchung zu dem Vorgang wurde erfasst. Sie sehen alle erfassten Zeitbuchungen in den Detaildaten des Vorgangs.

Wenn Sie Ihre erfasste Zeitbuchung anpassen wollen gehen Sie wie folgt vor:

Voraussetzung: Der Vorgang muss In Bearbeitung sein (Workflow-Aktivität In Bearbeitung nehmen).

Beachten Sie dabei, dass Sie als normaler Benutzer mit der Rolle „user“ **ausschließlich Ihre eigenen** Zeitbuchungen anpassen können.

Wenn Sie Zeitbuchungen für Subvorgänge anpassen wollen, müssen Sie zuerst die gewünschten Vorgänge auswählen - Sie können immer nur die Zeitbuchungen für den Vorgang anpassen, den Sie gerade bearbeiten.

1. Wählen Sie bei den *Workflow-Aktivitäten* unter *Vorgangsverwaltung* die Aktivität *Zeitbuchung anpassen*.
2. Geben Sie im Formular die gewünschten Änderungen zu den einzelnen Zeitbuchungen ein.
3. Klicken Sie auf *Speichern und weiter*.

Ihre Änderungen an den Zeitbuchungen wurden übernommen. Sie sehen die aktualisierten Zeitbuchungen in den Detaildaten des Vorgangs.

Wenn Sie die erfassten Zeitbuchungen zu einem Kontakt oder einer Firma exportieren wollen, beachten Sie den Abschnitt [Zeitbuchungen exportieren](#).

1.6.8 Zeitbuchungen exportieren

Die Zeitbuchungen werden für die **verknüpften Kontakte** exportiert und nicht für die einzelnen Vorgänge. So erhalten Sie eine Übersicht über alle erfassten Zeiten und Vorgänge zu einem Kontakt/ einer Firma.

Beachten Sie, dass für den Export von Zeitbuchungen unterschieden wird zwischen:

- **Firmenkontakt**

Die erfassten Zeitbuchungen in Vorgängen werden nicht über den einzelnen Kontakt exportiert, sondern über die Firma.

- **Privatkontakt**

Die erfassten Zeitbuchungen in Vorgängen werden direkt über den verknüpften Kontakt exportiert.

1. Wählen Sie den gewünschten Kontakt/ die gewünschte Firma aus.

Sie können diese schnell über die Suchfunktionen finden oder in der Sektion *Verknüpfte Vorgänge* des betroffenen Vorgangs.

2. Klicken Sie rechts auf die Aktivität *Zeitbuchungen exportieren*.



3. Füllen Sie im Formular den gewünschten Zeitraum aus.

Wenn Sie keinen Zeitraum angeben, wird der gesamte Zeitraum exportiert.

4. Klicken Sie auf *Speichern und weiter*.

Die Zeitbuchungen zu Ihrem Kontakt/ der Firma wurden als csv-Datei exportiert und automatisch in der Sektion *Kommentare und Attachments* an den Kontakt/ die Firma angehängt.

2 Appendix

Dieser Abschnitt enthält mehrere Appendizes:

- [Marken](#)

2.1 Marken

- Apache OpenOffice™ – Apache und die Apache-Federlogos sind Marken von The Apache Software Foundation. [OpenOffice.org](#) und das Mövenlogo sind eingetragene Marken von The Apache Software Foundation. Siehe [Website von Apache OpenOffice zu Markenrichtlinien](#).
- Google Maps™ – Google Maps ist eine Marke von Google Inc. Siehe [Google-Website über Marken](#).
- HAProxy – HAProxy ist Copyright von Willy Tarreau. Siehe [HAProxy-Website](#).
- Microsoft® – Microsoft und Windows sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Siehe [Website von Microsoft zu Markenrichtlinien](#).
- Microsoft® Active Directory® – Microsoft und Microsoft Active Directory sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Siehe [Website von Microsoft zu Markenrichtlinien](#).
- Microsoft® Exchange Server – Microsoft und Microsoft Exchange Server sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Siehe [Website von Microsoft zu Markenrichtlinien](#).
- Microsoft® Office – Microsoft und Microsoft Office sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Siehe [Website von Microsoft zu Markenrichtlinien](#).
- Microsoft® Windows® Betriebssystem – Microsoft und Windows sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Siehe [Website von Microsoft zu Markenrichtlinien](#).
- Microsoft® SQL Server® – Microsoft und Microsoft SQL Server sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Siehe [Website von Microsoft zu Markenrichtlinien](#).
- Microsoft® Word® – Microsoft und Microsoft Word sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Siehe [Website von Microsoft zu Markenrichtlinien](#).
- MongoDB® – Mongo, MongoDB und das MongoDB-Blattlogo sind eingetragene Marken von MongoDB, Inc.
- NGiNX – NGiNX ist Copyright von Igor Sysoev und Nginx, Inc. Siehe [NGiNX-Lizenzseite](#).
- OpenStreetMap - OpenStreetMap® sind frei verfügbare Daten (Open Data), die unter Open Data Commons Open Database License (ODbL) von der OpenStreetMap Foundation (OSMF) lizenziert wurden. Siehe [OpenStreetMap Copyright- und Lizenzseite](#).
- Oracle® – Oracle ist eine eingetragene Marke von Oracle Corporation und/oder ihren verbundenen Unternehmen. Siehe [Website von Oracle zu Markenrichtlinien](#).

- Oracle® WebLogic – Oracle ist eine eingetragene Marke von Oracle Corporation und/oder ihren verbundenen Unternehmen. Siehe [Website von Oracle zu Markenrichtlinien](#).
- Pentaho® – Pentaho und das Pentaho-Logo sind eingetragene Marken von Pentaho Inc. Siehe [Website von Pentaho zu Markenrichtlinien](#).
- Vis.js – Vis.js ist Copyright von Almende B.V. Siehe [Vis.js-Lizenzseite](#).
- Wicket™ - Apache Wicket und Wicket, Apache, das Apache-Federlogo und das Apache Wicket-Projektlogo sind Marken von The Apache Software Foundation. Siehe zum Beispiel den [Hinweis unten auf der Wicket-Homepage](#)

2.2 Glossar

A

ACF

ACF ist die Abkürzung von Activity Control Form (auf Deutsch Aktivitätsformular). ACFs können in Workflow-Aktivitäten verwendet werden, um den Bearbeiter zu zwingen, bestimmte Datenfelder auszufüllen, bevor er fortfahren kann.

Aktivität

Aktivitäten, auch Aktionen genannt, sind Vorgänge, die für Vorgänge, Kunden, Ressourcen und Suchergebnisse ausgeführt werden können.

B

Bearbeiter

Bearbeiter sind die Benutzer, die im Web Client an Vorgängen arbeiten.

Benutzerprofil

Das Benutzerprofil enthält die persönlichen Einstellungen, Vertretungen und Zeitbuchungen des Benutzers.

Berechtigung

Mit Berechtigungen wird festgelegt, welche Vorgänge der Bearbeiter im Web Client sehen kann und welche Aktionen er durchführen darf. Berechtigungen werden immer über Rollen erteilt, d.h. sie werden nicht einem einzelnen Benutzer zugewiesen, sondern einer Gruppe von Benutzern, die die gleiche Rolle haben. Normalerweise gehören diese Benutzer zum gleichen Team und/oder haben ähnliche Funktionen im Unternehmen.

Bereich

Der Workflow ist in unterschiedliche Bereiche aufgeteilt, die den Status eines Vorgangs zeigen.

Beteiligter

Beteiligte sind Benutzer, die einen bestimmten, im Geschäftsprozess definierten Zweck erfüllen. Normalerweise müssen sie im Prozess bestimmte Aufgaben ausführen.

C

CM/Doc

Ein ConSol CM-Standard-Modul, das es Bearbeitern ermöglicht, über den Web Client mit Microsoft Word- oder OpenOffice-Dokumenten zu arbeiten, die mit ConSol CM-Vorgangs- oder Kundendaten vorausgefüllt sind.

CM/Resource Pool

CM/Resource Pool ist ein optionales Add-on, das es ermöglicht, unterschiedliche Arten von Objekten als Ressourcen in ConSol CM zu speichern.

CM/Track

CM/Track ist das Portal von ConSol CM. Kunden erhalten über CM/Track Zugriff auf ihre Vorgänge.

D

Detailgrad

Der Detailgrad legt die in bestimmten Bereichen von Vorgängen, Kontakten und Ressourcen angezeigten Informationen fest.

F

Favoriten

Die Favoriten werden in einem Feld rechts neben dem Hauptarbeitsbereich angezeigt. Die Bearbeiter können Vorgänge, Kunden, Ressourcen und Suchen in die Favoriten ziehen und danach schnell öffnen.

Firma

Die Firma stellt die obere Hierarchiestufe in einem zweistufigen Kundenmodell dar. Eine Firma kann mehrere Kontakte haben.

G

Geschäftsprozess

Der Geschäftsprozess bestimmt, wie Vorgänge verarbeitet werden. Er bildet die Arbeit in Ihrem Team ab.

GUI

Graphical User Interface

H

Hauptarbeitsbereich

Im Hauptarbeitsbereich wird das Element angezeigt, an dem der Bearbeiter gerade arbeitet. Dies kann ein Vorgang eine Kundenseite, eine Suchergebnisseite, ein Dashboard oder eine Ressourcenseite sein.

Hauptkunde

Der Hauptkunde ist der Kunde, der der Grund für die Erstellung des Vorgangs ist. In einem Vorgang muss ein Hauptkunde angegeben sein.

Hauptmenü

Das Hauptmenü wird im oberen Abschnitt der Seite angezeigt. Es enthält Links zu den unterschiedlichen Seiten des Web Clients.

K

Kontakt

Der Kontakt stellt die untere Hierarchiestufe in einem zweistufigen Kundenmodell dar. Ein Kontakt kann nur zu einer Firma gehören.

Kunde

Der Kunde stellt die externe Seite eines Vorgangs dar. Er ist die Person oder das Objekt, das den Grund für die Erstellung eines Vorgangs bildet. Ein Kunde kann entweder eine Firma oder ein Kontakt sein.

Kundendatenmodell

Das Kundendatenmodell ist die Definition der Kunden. Es bestimmt die verfügbaren Datenfelder und möglichen Relationen.

Kundengruppe

Die Kundengruppe bestimmt, welches Kundendatenmodell für ihre Kunden verwendet wird und welche Aktionen verfügbar sind.

L

LDAP

LDAP ist die Abkürzung für Lightweight Directory Access Protocol. Das ist ein Protokoll, mit dem Anmeldeinformationen für mehrere Applikationen verwaltet werden.

O

Overlay

Overlays sind kleine Symbole, die zum Vorgangs-Icon hinzugefügt werden, nachdem bestimmte Ereignisse eingetreten sind.

P

PCDS

Page Customization Definition Section - Definitionsbereich der Seitenanpassung.

Protokoll

Das Protokoll enthält alle Änderungen, die an dem Vorgang, Kunden oder der Ressource ausgeführt wurden.

Q

Queue

Die Queue enthält thematisch ähnliche Vorgänge, die gleich behandelt werden sollen und dem gleichen Geschäftsprozess (Workflow) folgen. Berechtigungen und andere Parameter werden immer auf der Basis von Queues definiert.

R

Relation

Relationen sind Verknüpfungen zwischen unterschiedlichen Datenobjekten in ConSol CM. Es gibt Relationen zwischen Objekten des gleichen Typs, z.B. zwischen Vorgängen, Kunden und Ressourcen, und Relationen zwischen Objekten unterschiedlicher Typen, z.B. zwischen einem Vorgang und einer Ressource oder einem Kunden und einer Ressource.

Ressource

Ressourcen sind Objekte, die in CM/Resource Pool verwaltet werden.

Ressourcentyp

Der Ressourcentyp ist die Definition der Ressourcen. Er bestimmt die verfügbaren Datenfelder und möglichen Relationen und Aktionen.

Rolle

Rollen werden den Bearbeitern zugewiesen. Sie bestimmen die Zugangsberechtigungen und Sichten der Bearbeiter.

S

Session

Die Session ist der Zeitraum zwischen Anmeldung und Abmeldung im Web Client.

Sicht

Sichten beschränken die in der Vorgangsliste im ConSol CM Web Client angezeigten Vorgänge auf die Vorgänge, die bestimmte Kriterien (Bereiche eines oder mehrerer Workflows) erfüllen. Sichten werden Rollen zugewiesen.

V

Vertretung

Über die Vertretungsfunktion können Bearbeiter bestimmt werden, die einen Bearbeiter zeitlich begrenzt vertreten. Der Vertreter erhält eine Kopie aller E-Mails, die vom CM-System an die E-Mail-Adresse des Bearbeiters, den er vertritt, gesendet werden. Zudem hat die Vorgangsliste eine Option, mit der Vorgänge des vertretenen Bearbeiters angezeigt werden.

Vorgang

Der Vorgang ist die Kundenanfrage, an der der Bearbeiter arbeitet. Er ist das Objekt, das den vom Workflow definierten Geschäftsprozess durchläuft.

Vorgangs-Icon

Das Vorgangs-Icon wird in der oberen linken Ecke eines Vorgangs und in der Vorgangsliste angezeigt. Es hat normalerweise eine Farbe, die einen Wert eines bestimmten Parameters darstellt, und ein Symbol, das den aktuellen Bereich wiedergibt. Das Vorgangs-Icon kann Overlays haben.

Vorgangsliste

Die Vorgangsliste befindet sich links neben dem Hauptarbeitsbereich. Sie zeigt bestimmte Vorgänge auf einen Blick.

Vorlage

Vorlagen enthalten vordefinierten und vorformatierten Text. Sie können für Kommentare, E-Mails und Dokumente verwendet werden.

W

Web Client

Der Web Client ist der Hauptzugang zum System für die Bearbeiter.

Workflow

Der Workflow ist die Umsetzung des in ConSol CM verwalteten Geschäftsprozesses. Er enthält eine Reihe von Schritten, die von den Bearbeitern durchgeführt werden.

Workflow-Aktivität

Workflow-Aktivitäten werden dazu verwendet, Vorgänge durch den Geschäftsprozess zu bewegen.

Workspace

Der Workspace wird in einem Feld rechts neben dem Hauptarbeitsbereich angezeigt. Er dient als temporärer Speicher für Vorgänge, Kunden und Ressourcen, die geändert wurden, aber deren Änderungen noch nicht gespeichert wurden.

Z

Zeitbuchung

Zeitbuchungen ermöglichen es den Bearbeitern, die Zeit festzuhalten, die sie an einem Vorgang oder Projekt gearbeitet haben.

Zusatzkunde

Zusatzkunden sind Kunden (Firmen oder Kontakte), die am Vorgang interessiert sind. Sie sind optional und haben normalerweise eine Rolle, die anzeigt, wieso sie hinzugefügt wurden.